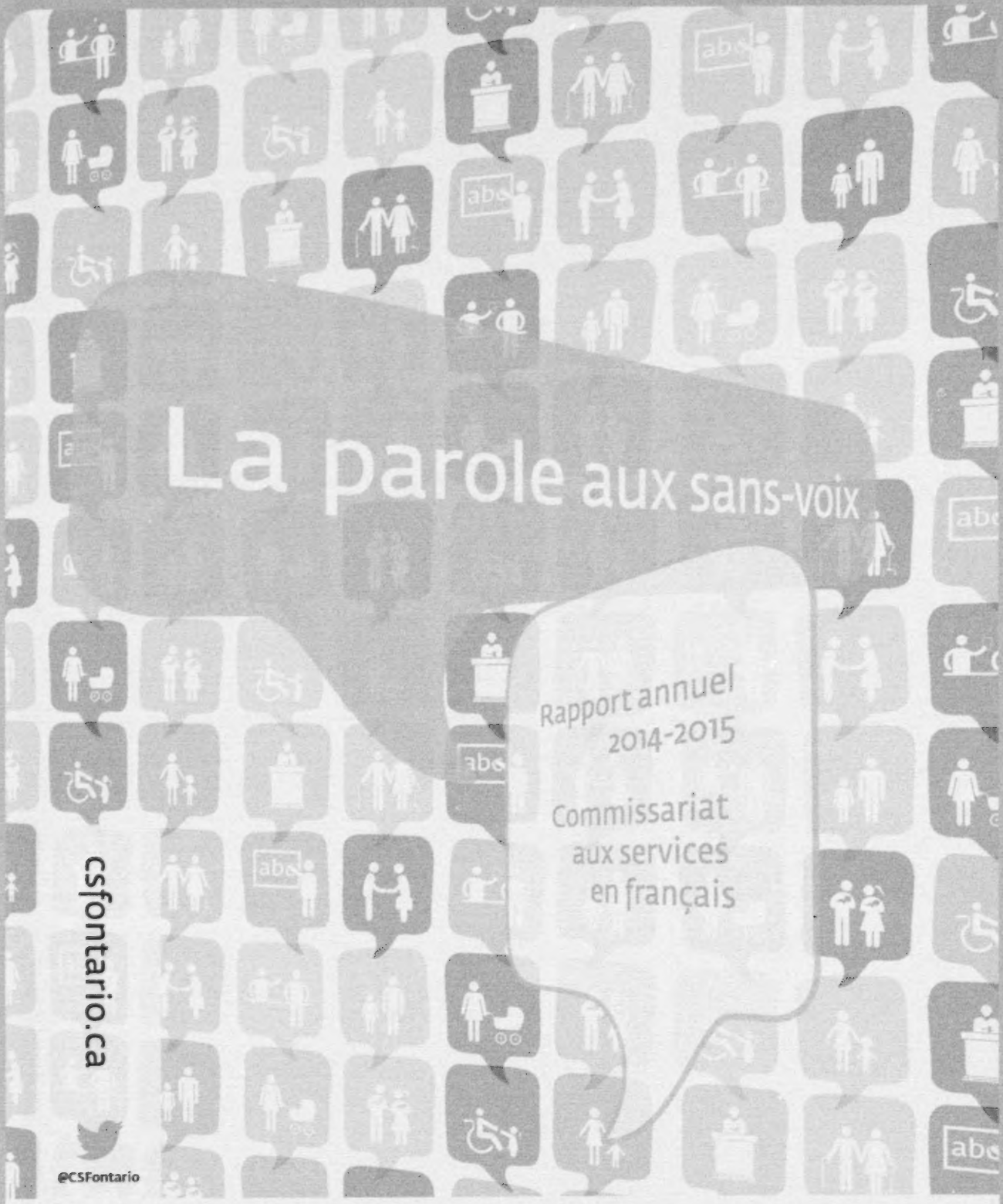


La parole aux sans-voix

Rapport annuel
2014-2015

Commissariat
aux services
en français

csfontario.ca

@CSFontario

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario

Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste : Commissariat aux services en français
700, rue Bay, bureau 2401
Toronto (Ontario)
M7A 2H8

Par courriel : fisc-csf@ontario.ca
Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-8331
ATS (téléimprimeur) : 416 314-0760

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au www.csfontario.ca, sous la rubrique « publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015
ISSN 1916-9175 (imprimé, print)
ISSN 1916-9191 (en ligne)

ISBN 978-1-4606-1904-9 (imprimé, print)
ISBN 978-1-4606-5851-2 (PDF)
ISBN 978-1-4606-5850-5 (HTML)

2015

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au président 2

Avant-propos 3

Réponse du gouvernement aux recommandations de 2013-2014 7

Recommandation 1 : Comité permanent sur les services en français 7

Recommandation 2 : Une aiguille dans une botte de foin 7

Recommandation 3 : Immigration francophone : la porte est finalement ouverte 8

Recommandation 4 : Accès à la justice en français : le projet pilote a été annoncé! 9

Priorités stratégiques 10

Justice : Quand les ratés ne sont pas rares 10

Santé : À la recherche d'un remède 13

Jeunes : Qui fait la sourde oreille? 18

Immigration 19

Collaborations et ententes : Aller au-delà du nécessaire 21

Barreau du Haut-Canada 21

TO2015 21

Élections Ontario 22

Enjeux à surveiller 23

Services aux parents d'enfants dyslexiques 23

Formation professionnelle 23

Hôpital général de Penetanguishene 24

Centre Jules-Léger 24

Suivi de l'enquête sur les écoles du Grand Toronto 24

Ville d'Ottawa 24

Direction Ontario 24

Quelques bons coups 25

Pratiques exemplaires 25

Initiatives encourageantes 27

Mentions honorables 27

Budget 27

Statistiques sur les plaintes 28

Conclusion 30

LETTRE AU PRÉSIDENT

Le 4 juin 2015

L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 12.5(1) de la *Loi sur les services en français*, j'ai le plaisir de vous présenter mon huitième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015. Je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5(3) de la *Loi*.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français,

Me François Boileau

AVANT-PROPOS

J'ai parfois l'impression qu'on ne saisit pas encore la pleine mesure du travail réalisé sur une base hebdomadaire par le Commissariat. Notre travail ne consiste pas simplement à faire en sorte que tous les documents gouvernementaux soient fournis en même temps dans les deux langues, ou que toute communication, que ce soit sur un site Internet, via les médias sociaux ou en personne, au comptoir ou au téléphone, puisse se faire aisément dans l'une ou l'autre langue, sans délai supplémentaire et selon les mêmes normes de qualité. Certes, nous traitons des plaintes à ces sujets.

Nous faisons beaucoup plus. Nous traitons avec la réalité humaine dans toute sa complexité et toute sa vulnérabilité. Aussi, dans le rapport annuel de cette année, j'aimerais rappeler qu'il existe de vraies personnes, qui éprouvent de réelles difficultés et ont besoin de services offerts activement en français, et ce, dans toutes les régions désignées, voire partout en Ontario.

Beaucoup de gens en situation vulnérable ne vont jamais se plaindre ni réclamer le respect de leurs droits. Ceux qui osent le faire demeurent très peu nombreux. Faisons connaissance avec Madame Tremblay (nom fictif afin de préserver son anonymat et celui de son enfant). Son histoire bouleversante a un effet domino puisqu'il touche plusieurs secteurs (centres de santé, professionnels de la santé, hôpital, services policiers municipaux, justice, aide à l'enfance, etc.) illustrant la complexité de certains cas. Trop d'histoires comme celle-ci sont passées sous silence.

Journal intime

Ma descente aux enfers

Juin 2013

Je me doutais bien que quelque chose ne tournait pas rond, et avec raison. Je viens de découvrir que mon fils a été agressé par son père, mon propre mari. Que faire? J'appelle une ligne d'aide où une francophone me conseille de signaler le tout à la Société d'aide à l'enfance.

La dame responsable des admissions à l'aide à l'enfance se dit bilingue, mais j'ai peine à la comprendre en français. Lorsqu'elle a interrogé mon fils, il est demeuré presque muet et n'a pas parlé de ce qui s'est passé avec son père. J'ai donc demandé à avoir quelqu'un de bilingue. L'aide à l'enfance m'a répondu « Mais vous avez quelqu'un de bilingue ». J'ai donc compris qu'ils n'avaient rien compris!

Entre-temps, on me dit d'aller à la police. Je demande à rencontrer une policière qui parle français pour mon fils. On en a trouvé une. Sauf qu'on place mon fils dans une salle séparée avec une stagiaire anglophone le temps de mon interrogatoire (en anglais). Mon interrogatoire est interrompu à trois reprises, car mon fils me cherche. Il ne veut pas jouer avec la dame qui parle anglais. Résultat, il s'est refermé pendant son interrogatoire.

Quelques jours plus tard, j'apprends que l'aide à l'enfance a acheminé à la garderie ainsi qu'à l'école de langue française de mon garçon une lettre en anglais disant que le père n'a pas le droit de voir le petit.

Finalement, le jour de l'audience arrive. L'avocat de l'aide à l'enfance qu'on m'envoie ne parle que l'anglais. La travailleuse sociale aussi. Au moins, le juge parle français.

Comme on me le recommande, je me trouve une avocate bilingue. Mon médecin, pourtant francophone, lui envoie une lettre en anglais attestant que je suis apte à poursuivre les démarches juridiques. Elle me demande alors de traduire toutes les déclarations que j'ai faites jusqu'ici. Ce sera plus facile de procéder en anglais, selon elle. J'abdique et je choisis mes batailles; celle d'assurer la sécurité de mon fils, et non celle de ma langue. Par contre, je garde intégrales et en français les déclarations de mon fils. Ce sont ses mots, dans sa langue.

J'obtiens un rendez-vous pour un examen de mon fils au centre hospitalier pour enfants. Le médecin spécialisé ne parle pas français, mais son infirmière oui. Mon fils était à l'aise avec elle. Quand ça se passe dans sa langue, il est plus calme, plus ouvert et apte à parler.

Juillet 2013

Je retourne en cour. Le juge s'exprime en anglais. Pour ajouter à la situation, l'aide à l'enfance est absente, mais elle a envoyé un fax en anglais le matin même. La lettre recommande des visites surveillées pour le père et offre de tenir de telles visites au centre de l'aide à l'enfance, en français. Ils disent que ça prendra deux semaines pour trouver quelqu'un qui parle français pour surveiller les visites. Alors le juge surprend tout le monde en me demandant de me trouver quelqu'un pour surveiller les visites de mon fils. Je panique. Je dois appeler des gens et leur dévoiler ma situation. Je n'en ai parlé à personne! J'ai trop honte.

Septembre 2013

Après quatre mois avec la responsable des admissions, l'aide à l'enfance m'assigne enfin une travailleuse sociale francophone.

Novembre 2013

Je retourne en cour, toujours pour la garde partagée. À ma surprise, ce n'est pas un juge, mais un médiateur qui est là. Il ne parle pas français.

Mars 2014

Je retourne en cour. Le juge est supposément bilingue... mais le procès se déroule en anglais. Comme nous n'avons plus de visites surveillées depuis sept mois, l'avocat du père suggère que la tante du petit (théoriquement ma belle-sœur) surveille les visites. Je m'y oppose farouchement. C'est la sœur de l'agresseur, elle n'est pas neutre. De plus, elle ne parle pas français, elle a été élevée en anglais.

Le juge demande à la tante « Do you speak French? » Elle baragouine qu'elle parle français. Le juge répond « Your French is as good as mine », provoquant des rires dans la salle. Le juge dit « I'm going on vacation. I'm going to make a decision and you might not like it, but I don't want to think about it while I'm on holidays». Il ordonne des visites surveillées par la tante anglophone. Incroyable. Il suggère aussi une évaluation psychologique de mon fils.

Été 2014

Pour l'évaluation psychologique de mon fils, je trouve un psychologue francophone, le père trouve un psychologue anglophone. Le père s'oppose à mon choix, je m'oppose au sien. Je continue de chercher dans la région de la capitale nationale et personne ne peut m'aider en français. Je trouve un psychologue anglophone à Gatineau dont l'assistante francophone peut traduire les démarches. Je refuse. Je cherche au point de trouver une femme psychologue francophone à Montréal. J'ai dû faire le voyage à quatre reprises à Montréal pour qu'elle complète son évaluation pour la cour. Je ne lâche pas même si ça me dépasse.

Octobre 2014

Je retourne en cour. Le juge parle français, quel soulagement. Le rapport en français de la psychologue indique que je devrais avoir la pleine garde. Il fallait que je sorte de ma province pour obtenir un tel rapport dans ma langue qui m'appuie devant la cour.

Et après toutes ces démarches pour obtenir le droit de garde, coup de théâtre : le père renonce à ses droits d'autorité parentale. C'est la fin?

Rien n'est fini. Aujourd'hui, je poursuis le travail d'encadrement de mon fils avec des professionnels de langue française. Je n'ai pas le sentiment de victoire. Au contraire, je suis déçue. Beaucoup de gens m'ont déçue. Le système entier m'a déçue. Quand tu es en crise, tu es vulnérable. Je ne m'attendais pas à vivre ces manquements de services en français dans la capitale nationale.

Je suis éduquée, j'ai une bonne famille et un bon réseau. Mais j'ai touché le fond du baril. Avec mon parcours rempli d'embûches en matière de services en français, j'ai l'impression que le message reçu est que ça ne donne rien de se battre.

A-t-elle raison? Est-ce que cela ne donne rien de se battre?

J'ose croire que non, qu'elle a tort. Mais je peux certes comprendre son essoufflement. La communauté franco-ontarienne, collectivement, a fait des pas de géant au cours des dernières décennies, personne n'en doute. En 2016, nous célébrerons le 30e anniversaire de la *Loi sur les services en français*. Mais tous ces efforts et ces gains collectifs ne servent pas à grand-chose si, sur le plan humain et donc fortement individuel, le citoyen ne peut recevoir les services auxquels il a droit, en temps opportun et de qualité. Voilà pourquoi il demeure si crucial de tendre la main à ces francophones, de leur offrir les bons services et de leur montrer qu'ils sont aussi importants comme citoyens que leurs compatriotes anglophones. Car, au bout du compte, laisser tomber un citoyen dans sa quête de services en français, surtout si cette personne se trouve en situation de vulnérabilité, c'est aussi laisser tomber l'ensemble de la communauté, la province et son pays.

Nous sommes l'Ontario, nous sommes des leaders au pays. Agissons comme tels.

Je m'en voudrais de ne pas profiter de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel, Alison, Anne et Mohamed, ainsi que François-Michel et Kim qui nous ont malheureusement quittés cette année, pour leur contribution exceptionnelle. Encore une fois, dans une année où, à notre grande déception, de nouvelles ressources tant convoitées depuis 2007 n'ont toujours pas été au rendez-vous, ils ont su démontrer de l'empathie, de l'écoute, du professionnalisme et un engagement remarquables. Merci.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS DE 2013-2014

Recommandation 1 : Comité permanent sur les services en français

Le commissaire est somme toute satisfait de la réponse du gouvernement à sa toute première recommandation en tant qu'officier de l'Assemblée législative.

Le commissaire avait recommandé qu'un comité permanent sur les services en français, chargé notamment de traiter des questions liées au bien-être et à l'épanouissement de la communauté francophone de l'Ontario, soit établi au cours de l'exercice financier 2015-2016. C'est dans cette optique que le gouvernement a exprimé la volonté d'entamer des discussions avec les autres leaders au sujet de la possibilité de créer un tel comité permanent. Il pourrait s'agir aussi d'autres moyens qui aideraient à assurer un engagement ferme de la législature en matière de questions liées aux affaires francophones.

Il est encore temps d'agir, rappelle le commissaire. D'ailleurs, dans un éditorial en date du 12 juillet 2014 intitulé « La tribune de l'officier[1] », l'éditorialiste du journal Le Droit, Pierre Bergeron, reconnaissait qu'« il reste encore du travail pour que le commissaire ait en main tous les outils pour que la prestation des services en français soit à la hauteur des attentes et des besoins de la communauté franco-ontarienne. » Il ajoute, concernant la recommandation du commissaire :

« L'initiative serait donc intéressante dans la mesure où elle devient une véritable tribune, si elle peut déboucher sur des changements réels et maintenir la pression des résultats sur l'Office des affaires francophones, sous la responsabilité de la ministre Madeleine Meilleur. »

La recommandation ne visait pas directement le gouvernement. Quoiqu'il soit évident, comme parti ayant la majorité des députés à l'Assemblée législative, que le parti qui forme le gouvernement pourrait largement influencer une éventuelle décision des parlementaires.

Il serait aussi souhaitable d'envisager la création d'un comité parlementaire de tous les officiers du Parlement. Comme mentionné dans le rapport annuel précédent, ces officiers n'ont pas vraiment d'endroit où discuter de leurs recommandations avec les parlementaires. Entamer une discussion sur la place publique, c'est bien, mais ce serait encore mieux si les parlementaires pouvaient dialoguer avec leurs officiers directement en invitant des représentants du gouvernement visés par des recommandations de ces officiers. Après tout, aucun officier n'est complètement indépendant; tous sont redevables à l'Assemblée législative.

Recommandation 2 : Une aiguille dans une botte de foin

L'Office des affaires francophones fait un travail fort important considérant son maigre budget de 5 millions de dollars et ses 26 employés. Mais le fruit de ses actions demeure généralement un mystère pour les citoyens et contribuables de langue française.

En réponse à la recommandation de déposer un rapport annuel à l'Assemblée législative, l'Office dit qu'il produit bel et bien un rapport annuel, et ce, depuis l'adoption de la *Loi sur les services en français (LSF)* en 1986. Mais alors, pourquoi n'en connaît-on pas l'existence?

Selon l'Office, son rapport annuel est inclus en annexe de son Plan axé sur les résultats. C'est ce qui est aberrant. En fait, l'Office a choisi de justifier cette pratique en expliquant que la majorité des ministères font de même. Le commissaire conclut que l'Office se contente de respecter les normes établies par l'administration publique et n'est pas suffisamment proactif en matière de transparence. D'autant plus, comme le Plan axé sur les résultats est déposé au Conseil du Trésor, il pourrait être raisonnablement avancé que l'Office se trouve à contourner la *LSF* en ne déposant pas son rapport annuel devant l'Assemblée législative[2].

[1] Pierre Bergeron, « La tribune de l'officier », *Le Droit*, 12 juillet 2014.

[2] *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, Chapitre F.32, par. 11 (3).

Quant au format du rapport annuel, il est insuffisant et ne traduit aucunement l'immensité du travail effectué pour la communauté francophone. Il ne comporte que deux pages et demie dont la majorité du texte est du réchauffé[3].

La communauté mérite mieux. Le rapport annuel de l'Office des affaires francophones devrait être en avant-scène. On devrait retrouver les rapports annuels qui concernent la population francophone dans un minimum de « clics » et sans se perdre en naviguant sur le site Web de l'Office.

Or, résolument optimiste de nature, le commissaire voit tout de même une lueur d'espoir. L'Office des affaires francophones « s'engage à fournir un rapport annuel amélioré qui soit plus détaillé et pertinent pour le public… ». L'Office s'est engagé à ce que ce rapport annuel soit déposé à l'Assemblée législative. Peut-on penser qu'un dialogue plus en profondeur puisse maintenant être amorcé entre la ministre et la communauté franco-ontarienne, via l'Office? C'est à espérer.

Enfin, le commissaire interpelle la Procureure générale de l'Ontario pour qu'elle saisisse l'occasion de demander au Comité permanent de la justice de l'Assemblée législative, dont elle est membre, d'inviter l'Office des affaires francophones à comparaître devant lui. Aux dernières nouvelles, l'Office n'a toujours pas été convoqué à cet important comité pour discuter d'enjeux relevant de la *Loi sur les services en français*. Un momentum est en place, profitons-en.

Recommandation 3 : Immigration francophone : la porte est finalement ouverte

Le commissaire avait recommandé que le ministère se dote d'un groupe d'experts devant élaborer un plan stratégique pangouvernemental assorti d'un échéancier précis pour l'atteinte de la cible de 5 % d'immigration francophone.

Le commissaire est conscient que ce dossier est de compétences partagées (fédérale-provinciale). C'est la raison pour laquelle il a bonifié sa recommandation dans un rapport conjoint avec son homologue fédéral en novembre 2014[4]. Les deux commissaires ont justement voulu donner l'exemple que la collaboration demeure essentielle ici. Il est impératif que les divers paliers de gouvernement travaillent ensemble afin que l'Ontario obtienne sa part de l'apport démographique de l'immigration francophone. C'est dans cet esprit que les commissaires ont formulé des recommandations qui traitent des aspects suivants :

- accompagnement des immigrants francophones par les organismes de langue française;
- information et ressources pour les nouveaux arrivants d'expression française;
- collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- reddition de compte;
- incitatifs aux employeurs pour l'embauche de travailleurs francophones et bilingues.

Quatre principes directeurs, développés[5] de concert avec ses homologues Graham Fraser, commissaire fédéral, et Katherine d'Entremont, commissaire du Nouveau-Brunswick, ont guidé ces recommandations, à savoir :

- la contribution de l'immigration au maintien et à l'augmentation du poids démographique des communautés francophones;
- l'adaptation des politiques et programmes fédéraux aux besoins de recrutement et d'intégration d'immigrants francophones;
- la création de solides partenariats fédéraux-provinciaux communautaires pour que l'immigration contribue au développement des communautés francophones en situation minoritaire;
- la mise en œuvre d'un cadre d'évaluation et de reddition de comptes pour mesurer les progrès réalisés et l'atteinte des objectifs d'immigration.

[3] Celui-ci peut être consulté en ligne sur le site Web de l'Office des affaires francophones sous le menu « À propos de l'OAF et ses programmes » de la barre latérale, après quoi il suffit de cliquer sur l'onglet « Plans et rapports ». Mais il faut savoir que le rapport annuel est en fait une annexe aux « Documents d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats », ce qui n'est pas évident pour le citoyen ordinaire.

[4] Commissariat aux langues officielles du Canada et Commissariat aux services en français de l'Ontario, *Agir maintenant pour l'avenir des communautés francophones : pallier le déséquilibre en immigration*, Rapport conjoint, Ottawa, 2014.

[5] Pour plus de détails : http://csfontario.ca/fr/articles/5144 (page consultée en mai 2015).

L'immigration est l'une des pierres d'assise de ce gouvernement. Il s'agit aussi de l'une des priorités stratégiques du Commissariat. Dans son rapport annuel 2012-2013, le commissaire s'est montré très satisfait de l'annonce de la cible de 5 % d'immigration francophone. Mais il a aussi exprimé son souhait de voir le gouvernement de l'Ontario se doter de mécanismes de responsabilisation transparents en matière d'immigration francophone. Ce souhait a été réitéré en 2014. Pourtant en 2015, au moment de rédiger ce rapport, rien n'avait encore été rendu public depuis l'annonce initiale du gouvernement en 2012 au sujet de l'établissement d'une cible de 5 % d'immigration francophone. Il y a eu un énorme fossé entre la parole et les actes. Certaines initiatives ou actions sont peut-être en cours d'élaboration, mais le ministère n'y a fait aucune allusion dans sa réponse initiale au commissaire. De nos jours, tant avec le public qu'avec le commissaire, la clé demeure la transparence, non l'opacité.

Le commissaire a assez fait preuve de patience dans ce dossier et serre la vis. En réponse à ses demandes et suite à sa recommandation, le ministère s'est engagé à créer un groupe d'experts spécifique à l'Ontario. Ce groupe d'experts sera coprésidé par les paliers fédéral et provincial et produira un rapport public qui décrira le plan d'action conjoint Canada-Ontario qui aidera chacun des gouvernements à atteindre ses cibles d'immigration francophone. Pour l'Ontario, ce travail se traduira en :

- un plan d'action pangouvernemental, comprenant des échéanciers spécifiques, pour atteindre la cible de 5 %; et
- une évaluation annuelle et des mécanismes d'imputabilité transparents et accessibles au public.

Voilà de bonnes nouvelles. Reste à voir qui sera nommé au sein de ce groupe d'experts et quel sera le mandat du groupe. Aussi, le commissaire attendra avec impatience les annonces prochaines et gardera le ministère à l'œil concernant ses engagements.

Recommandation 4 : Accès à la justice en français : le projet pilote a été annoncé!

Le commissaire se félicite des efforts faits par le gouvernement pour la mise en œuvre des recommandations de l'importante analyse sur l'accès à la justice en français du rapport Rouleau-Le Vay.

Déjà, en octobre 2014, le gouvernement annonçait la mise en œuvre d'un projet pilote au palais de justice d'Ottawa pour faciliter l'accès à la justice en français[6]. De plus, un Comité juridique d'engagement communautaire a été formé. Cela démontre bien le sérieux de la démarche et réjouit le commissaire.

Malgré le bon espoir que ce projet va donner un véritable élan aux services en français dans le secteur de la justice, un bémol demeure. Ce projet pilote ne se déroule que dans la région d'Ottawa. Il ne tient donc pas compte de la diversité entre les milieux ruraux et urbains. On rate ici l'occasion de voir les impacts d'un tel projet dans les régions non désignées. De plus, la durée du projet est d'un an minimum. Il pourrait donc être difficile de dresser un portrait réel de l'état des services de justice en français.

Pour assurer le succès du projet, le gouvernement devra le combiner avec une campagne de promotion pour le faire connaître. C'est donc dire que, pour garantir la réussite de ce projet, il faudra faire preuve de leadership et y consacrer les ressources et le temps nécessaires. Ce projet est l'occasion de constater de visu ce à quoi ressemble un système de justice équitable pour les francophones en milieu minoritaire, et, surtout, de se doter d'une feuille de route pour en faire une réalité.

Cela dit, le commissaire partage l'engouement du gouvernement qui mise énormément sur ce projet pilote, car il continue de recevoir des plaintes sur le manque d'accessibilité à la justice en français.

[6] Pour plus de détails : http://news.ontario.ca/mag/fr/2014/10/ameliorer-lacces-a-la-justice-en-francais.html (page consultée en mai 2015).

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Chaque fois qu'un citoyen n'a pas accès à des services en français, il cesse d'y croire. Il cesse de croire en ses droits en tant que francophone. Il cesse de croire en un système entier. Les pages suivantes proposent une analyse détaillée de certains enjeux en matière de prestation de services en français dans des secteurs prioritaires spécifiques. Mais il ne s'agit pas d'une recension de tous les ministères, ni de toutes les institutions gouvernementales. Le Commissariat a choisi cette année de ne mettre en exergue que quelques-uns des cas les plus problématiques, en faisant davantage parler les plaignants de leur expérience, n'en déplaise aux institutions qui seront ici pointées du doigt.

Justice : Quand les ratés ne sont pas rares

Le domaine de la justice demeure dans la mire du commissaire, d'autant que ce secteur a été jugé prioritaire dans le cadre du dernier exercice de planification stratégique du Commissariat. L'équipe entend y accorder plus d'attention au cours des prochaines années. Le Commissariat examinera aussi les répercussions du projet pilote annoncé par la Procureure générale pour la région d'Ottawa **et surtout, la façon dont le cadre législatif et réglementaire assure une pleine égalité pour les justiciables**.

Tribunaux décisionnels

Les tribunaux décisionnels sont des organismes gouvernementaux au sens de la *Loi sur les services en français*. Leur rôle d'arbitre consiste à trancher et rendre des décisions pour les citoyens qui ne parviennent pas à régler leurs différends eux-mêmes. Les clients de ces tribunaux sont des candidats aux programmes sociaux, voire des personnes vulnérables. Tous les services que ces tribunaux offrent au public doivent être disponibles en français dans les régions désignées de l'Ontario. De plus, leurs règles de preuve et de procédure doivent être compatibles avec l'esprit et la lettre de la *Loi*. Le Commissariat reçoit plusieurs plaintes, chaque année, concernant ces tribunaux décisionnels. **Voilà un enjeu important que le commissaire entend surveiller de très près au cours des prochaines années**.

Tribunal de l'aide sociale

Le tribunal de l'aide sociale entend les appels des décisions relatives aux demandes de prestations d'aide sociale. Il tient des audiences similaires à celles de la cour, mais beaucoup moins formelles. Le tribunal de l'aide sociale est maintenant l'un des huit tribunaux décisionnels du groupe des Tribunaux de justice sociale de l'Ontario. Ce regroupement de tribunaux, ainsi que quelque 200 autres tribunaux et commissions, fait partie du système de justice de l'Ontario.

Les plaintes au Commissariat contre le tribunal de l'aide sociale ne datent pas d'hier; le Commissariat en reçoit depuis sa création en 2007. Le sujet a d'ailleurs été abondamment couvert dans les rapports annuels précédents. La qualité et l'accessibilité des services en français demeurent au cœur des plaintes. La liste des manquements rapportés par les plaignants s'allonge.

> **Manque de professionnels et de personnel bilingues, absence de services en français tant au téléphone qu'en personne, non-respect du choix de la langue du client dans les correspondances, décisions rédigées en anglais dans des causes entendues en français et longs délais et obstacles pour obtenir une date d'audience en français.**

Tout récemment, le Commissariat a reçu une nouvelle plainte contre ce tribunal. Une clinique juridique communautaire du Nord de l'Ontario a plusieurs clients francophones. Chiffres à l'appui, la clinique dénonce le fait que les clients francophones doivent attendre plus longtemps que leurs concitoyens anglophones pour avoir une date d'audience devant le tribunal de l'aide sociale. Alors qu'il faut en moyenne un mois et demi pour recevoir une réponse à la demande de date d'audience et six mois entre la demande et la date de l'audience pour les clients anglophones, les clients francophones n'avaient encore rien reçu quatre mois après leur demande d'appel initiale. Entre temps, après plusieurs suivis téléphoniques faits par la clinique auprès du tribunal, on lui aurait répondu « Attendez, un avis sera envoyé sous peu ». On a également fait savoir que l'audience pourrait avoir lieu dans sept mois, soit onze mois après la demande initiale. Des délais d'une telle durée sont insupportables pour les clients.

Cette plainte illustre parfaitement les délais d'obtention de services et d'audiences en français. Selon la clinique, le nombre d'arbitres capables d'entendre une cause en français est carrément insuffisant. Résultat? Les clients se demandent si cela vaut le coup d'attendre une audience en français vu le délai, et songent même à se « débrouiller » en anglais pour accélérer le processus.

Le Commissariat constate cependant certains progrès. De fait, les Tribunaux de justice sociale de l'Ontario (TJSO) ont confirmé que le Tribunal a pris des mesures pour remédier à la situation. Selon les TJSO, les demandes d'appels en français dans le nord étaient planifiées avec un intervenant francophone plus tôt que celles faites en anglais dans ce tribunal. Cette tendance serait observée depuis plus d'un an maintenant. Plus encore, les délais d'attente dans le nord sont plus courts pour les demandes en français que pour celles en anglais dans le reste de la province en raison de l'ajout de personnel bilingue. **A priori concluantes, ces données statistiques n'enlèvent toutefois rien à la complexité des cas de personnes vulnérables. Ces personnes se contentent souvent des services reçus. Elles sont peu enclines à exiger le respect de leur droit à un service en français, encore moins à se plaindre lorsqu'elles constatent un manquement, de peur de nuire à leur demande.**

Les Tribunaux de justice sociale de l'Ontario ont de plus adopté une politique sur les services en français, applicable à l'ensemble des huit tribunaux, dont celui de l'aide sociale. La politique précise que le dossier de francophones est assigné à du personnel ou un médiateur bilingue dès que possible. Toutefois, lorsqu'un membre ou médiateur bilingue n'est pas disponible, la politique prévoit la présence d'un interprète aux audiences. Le commissaire rappelle que le service d'un interprète n'est pas équivalent à un service en français.

Le Commissariat salue les améliorations et les efforts mis de l'avant par le tribunal de l'aide sociale. Ce rattrapage est certes positif. Le Commissariat souhaite le même résultat partout en Ontario, dans les autres régions desservies par le tribunal de l'aide sociale et les autres tribunaux décisionnels. Il en va de la qualité de vie des citoyens francophones en situation déjà précarisée.

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels est, comme tout autre tribunal administratif, autonome et indépendante dans les décisions qu'elle rend. Son rôle consiste à évaluer les indemnités financières versées aux personnes admissibles en vertu de la loi, c'est-à-dire les victimes d'actes criminels ou les membres de la famille de victimes de tels actes. Comme tout autre tribunal, la Commission est tenue d'offrir des services en français dans les régions désignées.

Dans le cas exposé à droite, l'histoire ne s'est pas arrêtée là. Une préposée du tribunal a rappelé la clinique juridique un mois après l'audience en anglais pour s'excuser. Elle a expliqué qu'elle n'avait pas « prévu d'interprète ». Bien qu'une politique sur les services en français soit en place, prévoyant la possibilité d'obtenir le service d'interprète, les attentes du Commissariat sont claires à cet effet; de telles instances doivent offrir des audiences en français. **Un service d'interprète n'est tout simplement pas équivalent à un service au sens de la *Loi*.**

Le ministère du Procureur général a confirmé au Commissariat que des mesures sont bel et bien en place pour l'obtention d'audiences en français pour les victimes d'actes criminels. Le ministère précise que les demandes reçues en français sont automatiquement acheminées à du personnel bilingue aux fins d'audience en français. Le ministère assure également la formation du personnel à l'offre active de services en français. Dans le cas mentionné, il semble évident que ces mécanismes n'ont pas fonctionné.

Jamais deux sans trois

« Notre clinique juridique œuvre en français et représente consciencieusement des justiciables d'expression française devant la Commission d'indemnisation. Les questions dont traite la Commission sont souvent très pénibles pour ces victimes en situation vulnérable. C'est dans ce contexte que nous avons signalé au tribunal le besoin d'une des victimes d'être entendue en français. On nous a dit que ça se ferait. À trois reprises, nous avons confirmé cette demande. Chaque fois, on nous a assuré qu'il en serait ainsi.

Le jour de l'audience, le panel présent n'avait jamais entendu parler d'une audience en français. Rien n'avait été prévu. Hélas, nous avons dû procéder en anglais, vu le délai que nous devions entrevoir si on nous accordait un ajournement. Le client, angoissé, avait déjà anticipé son audience depuis longtemps et ne pouvait pas concevoir de revenir une autre fois. Faut-il accepter un tel mépris plus d'un quart de siècle après l'adoption de la *Loi sur les services en français*? »

Un plaignant

Transcription en français

Le nombre de cas de manque d'accès à la justice en français surprend toujours, compte tenu de la sensibilisation aux droits linguistiques, des efforts du ministère du Procureur général et des ententes qui en ont découlé à ce jour. Le Commissariat juge pertinent de soulever l'effet domino que le manque d'accès à la justice peut provoquer. Lorsque les justiciables ne sont pas informés de leurs droits et de la possibilité d'obtenir des procès bilingues et d'être entendus dans leur langue, une série de mésaventures s'ensuit.

Une justiciable de Peterborough, Madame Agnès Whitfield, l'a appris à ses dépens. Elle a demandé un procès bilingue pour être entendue en français dans sa poursuite au civil contre son frère qu'elle accusait de l'avoir agressée sexuellement lorsqu'elle était enfant. Il aura fallu plus de 4 ans et un parcours cahoteux pour obtenir gain de cause. Au moment de rédiger le présent rapport, le dossier est en appel.

Avec du recul, Mme Whitfield continue de découvrir encore aujourd'hui qu'il y a eu des manquements en matière de services en français tout au long de sa cause. Elle déplore que le tout ait commencé avec l'avocate de Toronto qu'elle est allée voir au sujet de sa plainte contre son frère. La cause ayant été transférée à Peterborough, une région non désignée, elle aurait souhaité être informée qu'elle ne pourrait pas avoir un procès bilingue. Au risque de simplifier des procédures complexes, le juge de l'époque lui a effectivement refusé ce droit, alléguant qu'elle avait initialement déposé la plainte en anglais et qu'elle parlait anglais.

Mme Whitfield a étudié en France et au Québec, vit avec un francophone de Montréal et est parfaitement bilingue. De plus, elle a vécu les sévices sexuels de son frère en anglais. C'est également la langue de censure que lui imposait sa mère, qui la traitait de menteuse. Elle souhaitait donc utiliser le français pour « se dissocier » de son passé pour la durée du procès.

> « J'étais en français, dans une langue où la censure n'avait jamais été exercée [7]. »
>
> *Agnès Whitfield*

Heureusement, dans une décision rendue le 1er mai 2014 par le juge J. R. McIsaac dans l'affaire *Whitfield*[8], la Cour supérieure de justice de l'Ontario a confirmé que le droit d'utiliser le français devant les tribunaux de la province n'est pas restreint aux francophones. Ce droit appartient à toute personne qui s'exprime en français. Cette décision vient aussi clarifier l'article 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* qui veut que la seule exigence à respecter pour avoir le droit d'utiliser le français soit de parler cette langue, ce qui est le cas de Mme Whitfield.

Entre-temps, d'autres embûches sont apparues. On a exigé que Mme Whitfield assume personnellement les frais d'interprétation et de traduction si elle tenait absolument à témoigner en français. L'avocat de la défense l'a aussi poussée à signer des formulaires de consentement en anglais. La cause est maintenant en appel et Mme Whitfield continue de subir des retards et délais indus dans l'obtention des transcriptions de la cour.

> « Pourquoi les transcriptions en français devraient-elles prendre plus de temps que les transcriptions en anglais? Qu'elle/il travaille en français ou en anglais ne devrait pas affecter la vitesse d'un(e) sténographe bilingue. C'est là une idée fausse et inacceptable qui porte atteinte aux droits linguistiques des citoyens et citoyennes de l'Ontario qui choisissent de s'exprimer en français, comme langue officielle, à la Cour. Dans mon cas, l'acceptation de cette fausse idée par le juge bilingue permet à la partie adverse de prolonger les délais par rapport à la préparation des transcriptions et de retarder indûment, à la suite d'un procès déclaré péremptoire, un processus d'appel qui est déjà difficile pour moi à porter. Dans mon cas, l'appelant a 70 ans, et les témoins sont pour la plupart dans les soixante dizaines (sic). Le temps file et ces retards indus peuvent occasionner de graves injustices. »
>
> *Agnès Whitfield*

En réponse aux demandes d'explications de ces délais faites par Mme Whitfield, le ministère du Procureur général aurait reconnu que certains facteurs peuvent avoir une incidence sur le délai de production des transcriptions. Mais le ministère n'a jamais reconnu que la langue de transcription ne constitue pas un facteur d'incidence, ne reconnaissant donc pas l'argument et le questionnement raisonnable de Mme Whitfield, ce qu'entend suivre le Commissariat.

[7] Caroline Montpetit, « Agressions sexuelles: Une anglophone de l'Ontario obtient gain de cause en français », *Le Devoir*, 24 mai 2014.

[8] *Whitfield c. Whitfield*, 2014 ONSC 2745.

« Si ces retards correspondent à une situation réelle, il incombe au ministère du Procureur général de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour y remédier rapidement. Si, au contraire, il s'agit d'une sorte de faux stéréotype selon lequel les procès bilingues sont plus « compliqués » que les procès en anglais, le ministère a le devoir de sensibiliser son personnel, y compris les membres de la magistrature, pour contrer l'impact néfaste de ce genre de perception sur les droits linguistiques des francophones » a ajouté la plaignante.

Les circonstances entourant le cas de Mme Whitfield sont un exemple concret du manque d'accès à la justice en français en Ontario. Il s'agit d'une incarnation complète de la problématique soulevée dans le rapport Rouleau-Le Vay qu'appuie le Commissariat. Ceci illustre donc le vide juridique et un défaut d'assistance sur le terrain qui laisse les justiciables francophones dans une situation d'injustice flagrante dans les régions non désignées bilingues.

Visites surveillées

Quand un juge impose une visite surveillée d'enfant(s) dans une ordonnance aux parents en instance de divorce, par exemple, il revient aux parents, par l'entremise d'avocats, de convenir des modalités des visites. Jusque-là, ça va. Mais quand l'aspect de la langue durant les visites refait surface, l'absurdité entre en jeu.

Le Programme de visites surveillées relève du ministère du Procureur général. Il fournit des lieux sûrs où un parent peut rétablir ou maintenir son lien affectif avec son enfant en présence d'un intervenant qui dresse des rapports d'observations. Le ministère confie l'exécution de ce programme à des organismes communautaires en leur faisant signer un contrat de service. Des centres privés et des particuliers offrent aussi le même service contre rémunération. De toute évidence, n'étant pas subventionnés, ces derniers ne sont pas redevables envers le ministère.

Depuis l'entrée en vigueur, en 2014, du Règlement de l'Ontario 284/11, les ministères sont imputables des services offerts par les tierces parties, en leur nom, incluant celles qui sont obligées d'offrir des services en français conformément à la *Loi sur les services en français*. Cela vient donc régler la question des centres financés par le gouvernement qui offrent des services de visites surveillées. Mais lorsque le programme est géré par des centres privés, ni le Commissariat ni le ministère du Procureur général n'a compétence. Il est logique et désarmant de penser que bien des cas doivent survenir qui ne seront jamais rapportés.

Ainsi, une avocate a récemment contacté le Commissariat pour obtenir de l'aide afin de trouver quelqu'un qui puisse superviser les visites entre sa cliente et son adolescente. La mère et la fille, toutes deux francophones, se parlent en français. Ça va de soi. Mais il semble qu'il en soit autrement pour les centres privés de visites surveillées. Ne pouvant trouver une personne qui parle français pour surveiller les visites entre la mère et la fille, ces visites se sont déroulées en anglais. Bien sûr, cela a rendu la mère et la fille mal à l'aise.

Personne ne peut rester insensible à cette détresse d'une mère de famille, pas plus qu'à l'inconfort de l'enfant. Suite à cette situation, dans le cas de centres de visites surveillées se rapportant au ministère du Procureur général, le ministère a confirmé au Commissariat que les demandes de services en français dans le cadre de visites surveillées ne devraient pas entraîner de délai ni allonger le processus comparativement aux mêmes demandes en anglais.

Dans un autre cas récent, le Commissariat rapportait qu'un père s'est fait dire par le personnel d'un centre de visites surveillées que si les conversations avec son fils ne pouvaient être enregistrées convenablement en raison de la langue, le centre n'aurait d'autre choix que de suspendre le service. La question a pu être résolue en très peu de temps grâce à l'intervention du Commissariat.

Dans le passé, très peu de parents ont eu le courage de porter plainte au Commissariat. Ceux qui l'ont fait avant l'entrée en vigueur du Règlement 284/11 ont pu obtenir les services d'un interprète chargé de traduire les entretiens entre le parent et l'enfant francophones grâce à l'intervention du Commissariat. Ce règlement au cas par cas est loin d'être idéal. Le Commissariat encourage donc les parents à lui signaler de tels manquements et difficultés à obtenir des visites surveillées en français.

Santé : À la recherche d'un remède

Une population en santé, c'est une population qui s'épanouit. Une population vulnérable, c'est une population dans le besoin et affectée par des circonstances défavorables. Ces circonstances deviennent des barrières, comme la langue, qui les empêchent entre autres d'avoir accès aux ressources et aux services offerts.

La *Loi sur les services en français* prévoit que les francophones, notamment ceux en situation précaire, puissent avoir cette barrière en moins. C'est un droit enchâssé. Ce droit est-il respecté? Est-il compris et reconnu? Selon les réponses que trop souvent le gouvernement balbutie au Commissariat dans le traitement des plaintes, des efforts doivent être faits pour assurer une approche proactive à la résolution des plaintes.

L'absence de services en français dans le secteur des soins de santé peut aller jusqu'à mettre en péril la vie de citoyens. Qu'ils soient jeunes ou adultes, immigrants ou migrants, ceux qui souffrent n'ont pas le luxe d'attendre qu'on embauche quelqu'un de bilingue pour les servir. Et que dire des aînés francophones. À un certain âge, le temps file et la santé se détériore. On ne devrait pas avoir à se battre pour se faire soigner en français. Chapeau

à celles et ceux qui osent tout de même le faire, bravo pour votre ténacité.

Quand des plaintes arrivent au Commissariat, le temps a déjà fait son œuvre. Les gens sont exaspérés, frustrés et ne savent plus à qui s'adresser. Certaines de ces plaintes démontrent à elles seules plusieurs problèmes de nature systémique que le Commissariat s'évertue à dénoncer depuis huit ans.

Hôpital général de Kingston

Les francophones de la région de Kingston ont peu de choix lorsqu'il s'agit de leurs soins d'urgence et soins de santé en général. Cette région est désignée. Ses deux hôpitaux ne sont pas désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*, ils sont seulement identifiés. Ils n'ont donc aucune obligation propre en vertu de la *Loi*.

Une plainte déposée dans cette région à l'été 2014 met en lumière d'un seul coup un ensemble de problèmes systémiques du secteur de la santé. Le cas comporte de multiples facettes, dont celles du choix de la langue de service et du délai d'attente auxquels les francophones sont confrontés. Les efforts quasi surhumains que requiert le dépôt d'une plainte quand le ou la francophone est déjà vulnérable en raison de son état de santé fragile en sont une autre.

La plaignante a eu une réaction à un médicament et a dû être transportée d'urgence à l'Hôpital général de Kingston. Son transport en ambulance s'est bien passé. Les ambulanciers, même s'ils n'étaient pas assujettis à la *Loi sur les services en français*, lui ont fourni d'excellents services en français.

Rendue à l'urgence, la plaignante, qui présentait des signes similaires à ceux d'accidents vasculaires cérébraux, comprenait ce que les infirmières lui disaient en anglais, mais n'arrivait pas à parler en anglais. Elle ne pouvait que se répéter en français. Pourtant, dans sa tête, elle pensait parler anglais par moment.

Ironiquement, la plaignante est une infirmière à la retraite et une infirmière à l'urgence la connaissait. Cette dernière a donc insisté pour qu'elle parle anglais. Selon la plaignante, une des infirmières l'aurait ridiculisée en lui disant : « I know you can speak in English; we speak in English here. » (Je sais que vous parlez l'anglais, nous parlons en anglais ici.)

On l'aurait ensuite transférée de l'urgence au département de psychiatrie, dans une chambre surveillée par un agent de sécurité. Motif allégué du transfert : agressivité, hystérie et non-conformité parce qu'elle ne parlait que le français. Finalement, on lui a trouvé une infirmière bilingue pour l'aider. Le Commissariat se demande pourquoi on n'a pas appelé cette personne dès le départ et pourquoi on n'a pas au moins contacté un interprète. Il va sans dire que la plaignante refuse catégoriquement de retourner à l'Hôpital général de Kingston.

L'Hôpital s'est excusé de cette expérience inacceptable pour la patiente. Mais, pire encore, les réponses initiales de cet hôpital semblaient révéler l'absence d'une vision élargie d'un problème bien plus grand qu'un manque de sensibilisation d'un employé. Il s'agit de l'absence de plan en matière de services en français et d'offre active.

Étant identifié comme institution de santé, l'Hôpital doit offrir certains services en français. Pour ce faire, l'Hôpital doit avoir un plan et le mettre en œuvre afin de réduire les travers comme celui-ci. Cela dit, suite aux interventions du Commissariat, l'Hôpital entrevoit déjà des améliorations. En collaboration avec le RLISS du Sud-Est et le Réseau des services de santé en français de l'Est, les hôpitaux de Kingston planifient une séance d'information sur les obligations en matière de services en français pour la communauté francophone de la région. D'autres mesures, comme l'embauche d'un assistant pour appuyer l'avancement du plan sur les services en français, l'ajout d'affichage et de signalisation sur la disponibilité de services en français, ou encore la participation d'un agent de l'entité de planification locale au comité des services en français sont incluses dans le plan de l'Hôpital. Le Commissariat se réjouit de cette bonne foi démontrée par les parties prenantes. Quant à la plainte, elle illustre qu'il est important de signaler au Commissariat de telles situations, ainsi que les résultats positifs issus d'une bonne collaboration. Sans plainte, il y a peu ou pas de progrès. Voilà pourquoi le Commissariat salue le travail de l'Hôpital général de Kingston qui a su transformer un problème systémique en occasion d'apporter des améliorations pour fournir des services équitables aux francophones.

Plan d'action du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Un des éléments du plan d'action de 2012 du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et repris dans le plan provincial Priorité aux patients, publié en février 2015, était d'avoir accès à de bons soins, au bon moment, au bon endroit. Non seulement ce plan d'action ne prend pas en compte les francophones, mais il est seulement axé sur un meilleur rendement de chaque dollar investi. **Soyons clairs, il n'y a que des coûts additionnels à des ratés en matière de services en français, plus particulièrement dans le secteur de la santé**.

Quant au plus récent plan d'action axé sur le patient, le gouvernement y prévoit la nomination d'un ombudsman pour les patients. Le Commissariat voit d'un bon œil cet amendement à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*. D'ailleurs, il entend être proactif et travailler en collaboration avec cet ombudsman à la mise en place d'un protocole d'entente sur le traitement des plaintes. Par ailleurs, il va sans dire que le Commissariat souhaite que cet important poste ait les capacités d'interagir aussi auprès des francophones de la province, en désignant bilingue, au minimum, l'un des postes à pourvoir d'enquêteur ou d'agent de réception des plaintes.

Aînés : une population minoritaire qui a des droits

« En 2017, pour la première fois, l'Ontario comptera plus de personnes de 65 ans ou plus que de personnes de moins de 15 ans. Actuellement, près de la moitié des dépenses en santé de l'Ontario sont associées à la population âgée[9]. »

Vieillir peut parfois s'avérer difficile. Pire, perdre l'habileté de communiquer dans sa langue lorsqu'on est en situation vulnérable et que l'on a besoin de soins rend la vie insupportable. Le Commissariat reçoit des plaintes poignantes au sujet de personnes âgées qui ne peuvent demander de l'aide par elles-mêmes. Des membres de leur famille interviennent auprès du Commissariat en leur nom pour faire bouger les choses. Et dans certains cas, ça fonctionne. Bien qu'il y ait peu que le Commissariat puisse faire quand la situation ne relève pas de sa compétence, il fait toujours de son mieux pour aider les citoyens dans le besoin.

Des exemples en rafale permettent d'examiner un peu plus à fond ce que le Commissariat soupçonne n'être que la pointe de l'iceberg. Une dame d'Ottawa-Carleton s'occupe à temps plein de sa mère de 93 ans. Comme cela est très exigeant, elle souhaite avoir accès à un lit de répit, dans un milieu où on parle français, pour sa mère afin de prendre un peu de repos. Sa simple demande a permis de déterminer, grâce à l'intervention du Commissariat, qu'il n'y a qu'un tel lit de répit dans cette région désignée à forte présence francophone comparativement à 17 lits pour le reste de la population.

Dans le Nord de l'Ontario cette fois, une dame prend soin au quotidien de sa belle-mère de 97 ans. Elle fait des démarches pour obtenir des services et des soins de base à domicile (préparer ses repas, faire le lit, l'aider à s'asseoir dans sa chaise, etc.). La plaignante a dû multiplier les efforts et répéter à maintes reprises, la majorité du temps en anglais, la nécessité d'avoir du personnel d'aide à domicile francophone ou réellement bilingue pour sa belle-mère qui ne parle que le français. Malgré les suivis, on envoie à plusieurs reprises du personnel qui ne parle pas français. Selon la plaignante, la direction aurait même dit à son membre du personnel de ne pas s'en faire si la dame ne parle pas anglais, qu'il n'avait qu'à faire des charades avec elle! Pire, il est arrivé que personne ne se soit présenté, car aucun membre du personnel qui parle français n'était disponible ces jours-là. De longues frustrations s'en sont suivies. À bout de souffle, la famille a tenté de dénicher une place en foyer de soins de longue durée. On lui a offert une place dans un foyer francophone, mais à l'extérieur de la ville. Entre-temps, la belle-mère de 97 ans s'est fracturé une hanche. Elle s'est donc retrouvée dans une résidence où on ne parle qu'anglais en raison de la distance géographique.

« Quelle expérience frustrante! Mes appels aux Red Cross CarePartners et au Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ont été très nombreux et la majorité du temps sans résultats concrets. Notre expérience avec ce système de santé et de services communautaires, nous ne la souhaitons à personne! »

Une plaignante

À la vitesse à laquelle notre population vieillit, il faut reconnaître que beaucoup reste à faire. C'est la responsabilité du gouvernement. Il doit s'agir d'un enjeu prioritaire puisque la population francophone est plus âgée que la population totale de l'Ontario[10]. Qui plus est, les situations rapportées ici se sont toutes déroulées dans des régions désignées. Déjà en situation précarisée, les aînés francophones n'ont pas les moyens de payer plus pour accéder aux services de santé en français. D'autant plus qu'ils sont moins enclins à demander de tels services pour une série de motifs[11] :

- peur du langage médical spécialisé de leur médecin;
- crainte de ne pas être à la hauteur et de ne pas comprendre les indications médicales;
- sentiment d'être pressés par le peu de temps que dure la consultation avec le médecin;
- difficulté à s'exprimer dans une langue seconde et à comprendre l'anglais.

Le Commissariat reconnaît que des efforts sont faits, bien qu'ils soient isolés, et il tient à les saluer. Mais à plus grande échelle, un souhait demeure. Celui de prendre en compte les francophones dans le plan d'action du gouvernement. Ni le plus récent Plan d'action en matière de santé

[9] Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, *Autonomie, vie active et santé : Plan ontarien d'action pour les personnes âgées*, Toronto, 2013.

[10] Pour plus de détails : http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-stats-agees-2009.html#p-faits-saillants (page consultée en mai 2015).

[11] Louise Bouchard, Marie-Hélène Chomienne, Monique Benoit, Françoise Boudreau, Manon Lemonde, et Suzanne Dufour, « Les Franco-Ontariens âgés souffrant de maladies chroniques se perçoivent-ils bien desservis? Une étude exploratoire de l'impact de la situation linguistique minoritaire », *Le Médecin de famille canadien*, Vol. 58, 2012.

(Priorité aux patients, 2015)[12] du gouvernement, ni son Plan ontarien d'action pour les personnes âgées (2013)[13], ni le récent rapport qu'il a commandé sur la Stratégie ontarienne pour le bien-être des personnes âgées (Vivre bien et plus longtemps, 2012)[14] ne font référence aux aînés francophones, à leurs besoins spécifiques et à leurs droits en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ces plans dressent les priorités que les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) doivent mettre en œuvre. **Si aucune des priorités ne tient compte des francophones, les RLISS ne verront aucune nécessité de prioriser une population minoritaire qui a pourtant des droits.**

Vue sous cet angle, l'absence de réponse du gouvernement au plaidoyer du commissaire, dans son rapport annuel 2012-2013, sur la nécessité de définir un plan d'action afin de s'assurer que les populations précarisées ont un accès réel aux services en français, apparaît plus ou moins incongrue. Les populations les plus fragiles de notre société, comme les aînés, doivent facilement avoir accès aux services en français dont elles ont si grandement besoin.

Tierces parties : La pilule n'est toujours pas avalée

Dans son rapport annuel 2013-2014, le Commissariat mettait au jour la sérieuse menace du manque de clarté réglementaire que les RLISS ont pointée sous le nez du gouvernement. De manière irresponsable, les RLISS ont servi l'argument qu'ils ne sont aucunement tenus de s'assurer que les services sont offerts en français dans le secteur des soins de santé. Selon eux, ils ne peuvent donc pas « déléguer » une telle responsabilité aux fournisseurs de services de santé à qui ils octroient des contrats à même les fonds publics. À leurs yeux, le Règlement 284/11 sur la prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux ne s'appliquerait donc pas. Le Commissariat est toujours d'avis que c'est insensé.

Pour le commissaire, ces discussions ne servent qu'à brouiller les pistes. Car, il faut bien se souvenir que le nouveau règlement n'avait pour objectif que de clarifier des obligations déjà existantes. L'objectif n'a jamais été d'ajouter quelque chose de nouveau. L'objectif n'était certainement pas non plus d'absoudre aucun organisme gouvernemental de ses responsabilités. Le ministère a confirmé au commissaire que les RLISS continueront d'être obligés de remplir leurs obligations. Dire le contraire ne serait, pour le commissaire, que pure manœuvre de diversion.

Le ministère reconnaît entièrement que les RLISS sont, bien entendu, assujettis à la *Loi sur les services en français*. Les RLISS se doivent donc de s'assurer que les services de santé dans les régions désignées de la province sont offerts en conformité avec la *Loi*. Les RLISS avaient et ont toujours des obligations en matière de prestation de services de santé en français. En effet, avant l'arrivée des RLISS, c'est le ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui avait la responsabilité directe d'offrir des services de santé en français dans les régions désignées. Le ministère avait donc la responsabilité directe d'identifier des fournisseurs de services de santé afin d'exiger que ces derniers développent une capacité d'offrir de tels services en français. Ce n'est tout de même pas en raison de l'arrivée des RLISS dans le décor, en remplacement du ministère au niveau de la relation directe avec les fournisseurs de services de santé, que la population francophone de l'Ontario aurait perdu au change. Une telle interprétation serait non seulement juridiquement inconcevable, mais, surtout, simplement ridicule et insultante pour les francophones de la province.

Par souci de clarté, il n'est pas question ici des organismes désignés sous la *LSF* qui, eux, ont déjà des obligations clairement définies en fonction de leur statut. Toute la problématique soulevée par les RLISS concerne le processus d'identification des fournisseurs de services de santé en français dans chacune des 25 régions désignées.

Ce processus ne sert qu'à identifier les besoins de la communauté francophone en matière de services de santé offerts par le gouvernement et à obliger les fournisseurs identifiés à offrir des services de santé en français en conséquence.

Or, si l'interprétation juridique des RLISS prévaut, cela signifierait que l'on ne peut plus exiger des fournisseurs de services à se doter de cette capacité d'offrir des services de santé en français. Une telle interprétation des faits serait complètement inconséquente avec tout l'historique des services en français dans la province dans le secteur de la santé et certainement contraire tant à la lettre qu'à l'esprit de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* et de la *Loi sur les services en français*.

Le processus d'identification en soi n'est déjà qu'une béquille juridique pas très solide, pour être poli, sur laquelle le gouvernement s'appuie pour assurer la prestation de services en français de qualité dans le domaine de la santé. Il serait donc impensable de reculer sur un acquis déjà si fragile.

Depuis l'intervention du Commissariat, aucune mesure concrète n'a été mise de l'avant pour résoudre ce problème. Une année de perdue. Le Commissariat n'entend pas en rester là. Le secteur de la santé est un de ceux où l'on trouve le plus grand nombre de tierces parties. L'enjeu est trop important pour être subtilement balayé. Au cours de la prochaine année, le commissaire se penchera aussi sur les suites à donner.

Sur une note plus positive, le ministère a informé le commissaire que d'intéressantes discussions entre les RLISS et les Entités de planification de services de santé

[12] Pour plus de détails : http://www.health.gov.on.ca/fr/ms/ecfa/healthy_change/ (page consultée en mai 2015).

[13] Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, *op. cit.*

[14] Pour plus de détails : http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/seniors_strategy/docs/seniors_strategy_report.pdf (page consultée en mai 2015).

en français ont lieu afin d'examiner les lacunes en matière de services en français. Prometteur certes, bien que le commissaire soit tenté d'ajouter qu'il est à peu près temps.

Puisqu'il est question du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Commissariat a noté qu'il pourrait faire mieux en matière de communications au public sur son site Web. D'ailleurs, la majorité des plaintes relatives au ministère sont associées au manque de communication appropriée en français.

Bien qu'une directive et des lignes directrices sur les communications avec le public en français soient en place, des inégalités demeurent dans les informations communiquées aux francophones. Le Commissariat ne fait pas référence aux rapports, aux communiqués de presse, ni aux annonces diffusées en français. Le problème est plus creux. Aussi creux et loin qu'il faut chercher pour trouver de l'information sur les services de santé en français auxquels ont droit les citoyens. Il faut de la patience et de la détermination comme francophone pour trouver cette information enfouie dans le site du ministère. Le commissaire se penchera aussi sur cette question afin de suggérer des pistes d'actions concrètes que ce ministère pourrait entreprendre afin d'être plus à l'écoute des besoins des francophones de l'Ontario et de les encourager plus efficacement à demander des services de santé en français.

Offre active

Depuis le début de son mandat, le commissaire a fait du principe de l'offre active un de ses principaux chevaux de bataille. Sans offre active, plus particulièrement dans le secteur de la santé, il ne peut y avoir une réelle compréhension des besoins de la population francophone, ni même de son existence.

Comme il l'a écrit dans son rapport annuel 2013-2014, « *...la situation actuelle ne crée pas un environnement propice pour atteindre ceux et celles qui hésitent encore quotidiennement à utiliser les services en français et à contribuer à conjurer le danger permanent de l'assimilation. Le commissaire estime que bon nombre de manquements à la Loi auraient pu être évités avec une prestation résolument active des services en français. Des manquements qui pourraient prendre parfois une tournure dramatique comme dans le domaine de la santé ou de l'accès à la justice. Resté sur sa faim, le commissaire devra, encore ici, revenir sur cette question capitale.* »

En mars 2015, le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et l'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français ont rendu public un Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario[15]. Ce court document, dont l'essentiel tient sur trois pages, résume admirablement bien la problématique de l'offre active dans le secteur névralgique de la santé. On peut notamment y lire ce qui suit : « *Cet énoncé établit la pertinence de l'offre active, fournit une définition adaptée au secteur des services de santé pour les francophones de l'Ontario et identifie le rôle et les responsabilités de plusieurs acteurs clés dans sa mise en œuvre.* »

Le commissaire se dit ravi de cet énoncé. Tel qu'il y est précisé :

> **« L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone. Cette offre de services :**
>
> - **respecte le principe d'équité;**
> - **vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;**
> - **est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des francophones;**
> - **est inhérente à la qualité des services fournis aux personnes (patients, résidents, bénéficiaires) et un facteur important qui contribue à leur sécurité.**
>
> **Elle est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services en français dans tout le continuum des soins de santé.**
>
> **Elle nécessite une responsabilisation à plusieurs niveaux, et elle exige des partenaires qu'ils exercent le leadership qui leur revient à l'égard des services de santé en français.**
>
> **Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment. »**

L'énoncé de position commune du Regroupement des Entités de planification des services en français et de l'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français inclut aussi une section sur la mise en œuvre de l'offre active :

[15] Pour plus de détails : http://rssfe.on.ca/upload-ck/Enonce_OffreActive_tomars15_FR.pdf (page consultée en mai 2015).

« La mise en œuvre de l'offre active des services de santé en français requiert une prise de responsabilités à plusieurs niveaux :

- **le système (ministère de la Santé et des Soins de longue durée, RLISS) qui conçoit les politiques et programmes, fixe les règles, attribue les ressources, retient les services des fournisseurs et leur demande des comptes;**
- **les organismes qui fournissent les services;**
- **les professionnels qui interviennent auprès des patients, résidents et bénéficiaires;**
- **et les individus qui utilisent les services de santé.**

Une planification judicieuse de l'offre active à chacun de ces niveaux est nécessaire pour assurer une mise en œuvre efficace et des conditions optimales pour le patient francophone[16]. »

Le commissaire compte bien revenir sur cette question, encore une fois, au cours de la prochaine année. Mais, en attendant, il ne peut que féliciter les auteurs de cet énoncé pour sa clarté, sa concision et le souci de convaincre les acteurs pertinents du bien-fondé de l'énoncé. Le commissaire offre toute sa collaboration pour assurer une pleine mise en œuvre.

Jeunes : Qui fait la sourde oreille?

Programme de dépistage pour enfants malentendants ou sourds

Le programme de dépistage pour enfants malentendants ou sourds est géré par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Il permet de déterminer les besoins des bébés nés avec des troubles de l'audition et fournit un appui et des services au développement du langage et des compétences littéraires afin que les enfants puissent développer leur plein potentiel.

Il faut normalement plusieurs plaintes pour isoler un problème systémique; la plainte suivante a levé le voile sur un grave problème de fond.

Une plaignante bénéficiait du Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce pour sa petite de trois ans et demi qui est sourde. La petite doit apprendre à communiquer avec la langue des signes québécoise (LSQ). Prévoyant déménager d'une région désignée sous la *LSF* à une autre, la mère s'est assurée du transfert adéquat du dossier de sa fille, et ce, plusieurs mois à l'avance. Elle a insisté pour continuer d'obtenir les services en français de façon ininterrompue. On lui a répondu qu'elle devrait attendre, car l'agence devait embaucher quelqu'un pour offrir la LSQ.

En dépit des démarches faites avant le déménagement, la mère se dit frustrée d'avoir dû attendre cinq mois avant d'obtenir le même service dont bénéficiait sa fille.

« C'est ironique. Nous sommes déménagés pour recevoir de meilleurs services pour notre fille, mais ce ne fut pas le cas. Je me suis sentie désemparée par rapport à l'absence de services en français (. . .) Un enfant sourd a les mêmes besoins d'une région à l'autre. C'est ce que je déplore. Les années critiques pour l'acquisition du langage sont de la naissance à 5 ans, et c'est dans cette période que plusieurs enfants et familles ne reçoivent pas les services dont ils ont désespérément besoin. »

Une plaignante

Ce programme, qui est géré par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, est conçu pour répondre aux besoins spécifiques des enfants sourds ou malentendants et de leur famille, comme dans ce cas-ci. Mais cette histoire démontre bien que de tels besoins spécifiques et uniques des citoyens francophones n'ont pas été pris en compte.

L'enquête du Commissariat a rapidement permis de constater qu'aucune des douze agences responsables du Programme n'a présentement la capacité d'offrir la LSQ. Par conséquent, c'est un problème d'absence généralisée de services en Ontario.

Le ministère fait valoir que les services de LSQ ne sont pas les mêmes que les services en français, et que la demande de services en LSQ est très faible. Le commissaire n'est pas d'accord et il précise que, dans le rapport à venir concernant la gouvernance du Centre Jules-Léger, il aura apporté les nuances nécessaires. Tout de même, il s'agit là de parents démunis qui font tout pour construire un pont de communication dans une langue commune avec leurs enfants vulnérables. Le ministère s'est tout de même engagé à aider les familles francophones en attente

[16] *Ibid*, p.3.

de tels services. Le Commissariat promet de suivre la situation de près.

Restructuration de services de santé mentale aux jeunes

En 2014, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a entrepris une restructuration provinciale des services communautaires de santé mentale pour les enfants, les jeunes et leur famille. Pour le gouvernement, cette restructuration est certainement nécessaire, non seulement pour les francophones, mais pour l'ensemble des Ontariens. Le système est fortement fragmenté et plusieurs familles dans le besoin ne savent tout simplement pas où se tourner. Aussi, le ministère planifie se doter d'organismes responsables (« lead agencies ») pour chacune des 33 zones qu'il a désignées en Ontario.

Selon ce modèle, chaque organisme responsable devra assumer la planification et la prestation des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes dans sa zone de services, y compris les francophones. Pour ce faire, les organismes responsables pourront s'occuper de fournir eux-mêmes les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes francophones, ou confier cette tâche à des sous-traitants par le biais de contrats.

Pour le ministère, ce modèle intersectoriel est conçu pour renforcer le système communautaire et assurer des services de base de qualité de façon coordonnée. Il vise à ce que tous sachent quels services sont offerts dans leur communauté et comment y accéder.

Mais la communauté francophone soulève des inquiétudes légitimes.

Ces changements prévus ont suscité un certain nombre de commentaires, d'enjeux et de plaintes au Commissariat. Les inquiétudes portent sur le fait que des organismes unilingues, ou, au mieux, bilingues – en théorie seulement – soient responsables de la planification, de la livraison par d'autres ou de la prestation de services de santé mentale aux jeunes francophones dans les régions désignées. Les plaignants s'insurgent contre le fait que, si ça devait être le cas, le ministère ne s'acquitterait pas de ses obligations légales quant à l'offre de services linguistiquement et culturellement appropriés à sa clientèle francophone.

La question rejoint parfaitement les préoccupations du Commissariat qui désire se concentrer sur les populations précarisées. Et pour cause. Bien que le cadre de cette restructuration fasse état de la nécessité de tenir compte des besoins des jeunes issus des communautés francophones, les inquiétudes sont légitimes. Il s'agit d'un cas de « déjà vu » en matière de santé des francophones.

Dès 2013, plusieurs organisations ont dûment averti le ministère que tout changement devait prendre en considération les besoins particuliers des francophones à plusieurs niveaux (planification et prestation des services). Le Commissariat a donc pris le taureau par les cornes avant que des décisions irrévocables ne soient prises. Les rencontres se sont multipliées, principalement entre le ministère et l'Office des affaires francophones, mais aussi auprès d'autres ministères, afin de bien faire saisir au gouvernement l'urgence d'agir dès maintenant.

Le Commissariat a insisté afin que le ministère s'engage activement auprès de la communauté francophone ainsi qu'avec des chefs de file qui ont de l'expérience en santé mentale auprès des Francophones et de leur famille. Les premiers signaux sont encourageants. Par exemple, le ministère a rencontré les Entités de planification de services de santé en français. Il existe encore beaucoup d'enjeux à considérer, mais avoir des discussions ne peut jamais faire de torts.

Le ministère est très au fait des préoccupations soulevées par la communauté francophone à l'égard du plan de transformation des services de santé mentale. Le commissaire y voit un exemple d'occasion pour le gouvernement de faire preuve de leadership, et continuera de garder un œil intéressé sur l'évolution de la question.

Immigration

Le commissaire aux langues officielles du Canada et le commissaire aux services en français de l'Ontario ont lancé conjointement en novembre 2014 un rapport intitulé « Agir maintenant pour l'avenir des communautés francophones : pallier le déséquilibre en immigration »[17], qui souligne l'importance pour les gouvernements fédéral et provinciaux d'inclure une perspective francophone dans leurs politiques et programmes en immigration. Cela fait suite au communiqué de presse des deux commissaires proposant quatre principes directeurs.

Avant même leur arrivée en Ontario, plusieurs immigrants potentiels d'expression française sont mal informés de la réalité linguistique du pays, croyant à tort que le Canada est un pays entièrement bilingue. Ils connaissent peu les possibilités qui s'offrent à eux dans les provinces et territoires autres que le Québec, ou ils ne sont pas informés de la présence de communautés francophones d'accueil dans ces régions.

Plusieurs intervenants affirment que les efforts doivent se poursuivre pour promouvoir les communautés francophones et les avantages qu'elles ont à offrir auprès des immigrants potentiels et des employeurs appelés à recruter des travailleurs étrangers[18]. Les immigrants

[17] Commissariat aux langues officielles du Canada et Commissariat aux services en français de l'Ontario, *supra* note 4.

[18] Témoignage de Marie-France Kenny et Suzanne Bossé, Fédération des communautés francophones et acadienne, devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, 3 mars 2014, fascicule n° 4, p. 4:26-4:41. Disponible en ligne : www.parl.gc.ca/content/sen/committee/412/OLLO/04EV-51235-F.HTM (page consultée en mai 2015).

potentiels doivent aussi être informés de la réalité des différentes régions de la province.

À leur arrivée, les nouveaux arrivants sont parfois orientés vers des services d'établissement anglophones ou bilingues qui connaissent peu ou mal les communautés et les institutions francophones[19]. Certains intervenants soulèvent aussi le caractère inégal des services qui sont offerts par les organismes bilingues.

La méconnaissance par les nouveaux arrivants des services disponibles en français ou de la présence d'une communauté ou d'institutions francophones dans la région d'accueil est fréquemment soulevée comme un défi.

« Après un bref séjour au Québec, j'ai décidé avec ma famille de m'installer à Ottawa pour augmenter nos chances de trouver un emploi. J'ai passé une évaluation linguistique dans un centre communautaire pour m'inscrire à un programme d'intégration pour les nouveaux arrivants. Quand les agents de ce centre ont su que je parlais français, ils m'ont fortement suggéré de suivre le programme d'intégration en anglais. Je leur ai répondu que je voulais m'intégrer d'abord dans une langue que je comprenais avant de m'attaquer à l'anglais. Pour moi, l'anglais était un atout et un moyen de communication professionnel, mais ce n'était pas une langue d'établissement. Finalement, j'ai pu suivre un programme en français, un programme qui m'a aidé à valoriser mon expérience et ma formation acquises à l'extérieur du pays. Ce qui m'a permis de trouver un emploi par la suite. »

Apollinaire Yengayenge, nouvel arrivant s'étant établi à Ottawa

Plusieurs représentants des communautés francophones, dont la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (la FCFA) et l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (l'AFO)[20], ont fait valoir qu'il importe que les institutions et communautés francophones puissent offrir de façon intégrée des services (incluant une formation linguistique) aux nouveaux arrivants d'expression française en les accompagnant tout au long de leur parcours. On parle alors de services « par » et « pour » les francophones. On estime notamment que l'offre de services et de formation par les institutions francophones permettra de tisser de réels liens entre les nouveaux arrivants et les communautés francophones.

Un bon nombre de communautés francophones sont aussi situées en milieu rural ou dans de petites localités et plusieurs d'entre elles font face à l'exode d'une partie de leur population. Dans un contexte où de nombreux immigrants préfèrent s'établir dans les grands centres urbains, que ce soit pour la présence de services ou d'une communauté culturelle ou pour des raisons économiques, il devient alors plus difficile pour ces communautés francophones d'attirer et de retenir de nouveaux arrivants. Dans ces régions, il faut aussi que les nouveaux arrivants puissent trouver un emploi. Comme le mentionnait le chercheur Chedly Belkhodja, « dans ces contextes de ruralité, il faut qu'il y ait une attraction économique, un employeur, quelque chose[21] ».

Pour la plupart des immigrants, l'accès et l'intégration au marché du travail sont des défis importants, l'importance de l'anglais étant un défi additionnel lorsque c'est cette langue qui prédomine dans le marché du travail.

À ces défis s'ajoutent d'autres difficultés : l'insuffisance des ressources et des données sur le parcours de l'immigrant; la mobilité des immigrants qui peut être influencée par plusieurs facteurs, dont l'emploi, et les répercussions sur la prestation de services qui en découlent, la reconnaissance des titres de compétence étrangers; les enjeux d'ordre socioéconomique tels que la pauvreté.

Le rapport des commissaires a présenté un état des lieux et une analyse de la question de l'immigration dans les communautés francophones. Il n'avait pas pour objet de dresser un portrait exhaustif de la situation, mais plutôt de mettre en lumière quelques-uns des principaux défis dans ce secteur. Il a, entre autres, dressé un portrait du chemin parcouru par les différents partenaires, incluant le gouvernement fédéral, le gouvernement de l'Ontario et les communautés, et a soulevé certains des obstacles qui parsèment le parcours du nouvel arrivant francophone.

[19] Témoignage de Nicole Gallant, INRS, devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, 28 avril 2014, fascicule n° 6, p. 6:3-6:38. Disponible en ligne : www.parl.gc.ca/content/sen/committee/412/OLLO/06EV-51355-F.HTM (page consultée en mai 2015).

[20] Témoignage de Denis Vaillancourt, Assemblée de la francophonie de l'Ontario, devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, 2 juin 2014, fascicule n° 7, p. 7:33-7:66. Disponible en ligne : www.parl.gc.ca/content/sen/committee/412/OLLO/07EV-51481-F.HTM (page consultée en mai 2015).

[21] Témoignage de Chedly Belkhodja, Université Concordia, devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, 31 mars 2014, fascicule n° 5, p. 5:25. Disponible en ligne : www.parl.gc.ca/content/sen/committee/412/OLLO/05EV-51292-F.HTM (page consultée en mai 2015).

COLLABORATIONS ET ENTENTES : ALLER AU-DELÀ DU NÉCESSAIRE

Barreau du Haut-Canada

Le Barreau du Haut-Canada est un ordre professionnel qui régit la profession juridique en Ontario. Il est chargé de protéger le public en s'assurant que les avocats et les parajuristes pratiquant le droit en Ontario sont bel et bien inscrits, formés et encadrés selon les règles de l'art.

« Ce qui m'a le plus frappé est survenu dans mon processus pour devenir avocat en Ontario, donc être admis au Barreau. J'avais deux examens à passer. Le Barreau m'a envoyé de la documentation en français à étudier pour ces examens. Sauf que les documents étaient truffés d'erreurs de traduction et de grammaire. Ils étaient de mauvaise qualité. Lors de mes examens (en français), certaines questions étaient difficiles à comprendre pour les mêmes raisons. On dirait que cet organisme qui promeut les droits bâcle les droits. Je demeure avec l'impression que les services en français ne sont pas chose faite à part entière. On dirait que, pour eux, les vraies affaires se passent en anglais. Que de toute façon, ce n'est pas la fin du monde si les francophones ne comprennent pas… Ils se disent que nous finirons bien par aller lire la version anglaise pour comprendre! »

Un plaignant

Le Barreau s'est engagé, il y a un bon moment déjà, à offrir des services en français à ses membres et au public. Or, le Commissariat a reçu un très grand nombre de plaintes envers le Barreau. Les plaintes sont variées : diffusion d'information unilingue anglaise aux membres, offre insuffisante de perfectionnement professionnel en français ou encore déséquilibre de la charge de travail associée à l'examen d'accès à la profession en français.

Le français et l'anglais sont les langues officielles des tribunaux de l'Ontario[22] et lorsqu'il est question de la *Loi sur les services en français*, le Commissariat aux services en français considère le Barreau comme une institution de la Législature, ce que plusieurs débattent, y compris et surtout, au Barreau même.

C'est avec fierté et enthousiasme que le Commissariat et le Barreau ont donc ratifié, en octobre 2014, un protocole d'entente[23] ciblant les plaintes sur l'offre de services en français par le Barreau. Le Commissariat est ravi de l'esprit de collaboration qui règne et de l'engagement qui s'en dégage.

« Ceci est une confirmation importante des droits des Ontariennes et des Ontariens, ainsi qu'une confirmation de l'engagement continu du Barreau envers l'accès à la justice en français. »

Janet Minor,
trésorière du Barreau du Haut-Canada

Ce protocole démontre le leadership du Barreau, non seulement dans la mise en œuvre du rapport Rouleau-Le Vay, mais aussi dans la résolution des plaintes reçues à son endroit. Il tarde au Commissariat de travailler avec le Barreau pour résoudre les difficultés d'obtention de services en français. Un plan de mise en œuvre a été élaboré et des plaintes ont déjà été transférées au Barreau. Le commissaire se promet de revoir et d'analyser chaque réponse du Barreau, puis de maintenir prioritaire l'accès à la justice en français.

Enfin, cette entente se veut aussi un précédent pour les autres ordres professionnels. Le Commissariat leur tend donc la main pour qu'ils en fassent tout autant.

TO2015

À l'été 2015, Toronto sera la ville hôtesse de l'un des événements les plus importants jamais organisés au

[22] Voir les articles 125 et 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

[23] Disponible en ligne : http://csfontario.ca/fr/articles/5108 (page consultée en mai 2015).

Canada : les Jeux panaméricains et parapanaméricains. Ces Jeux mettront en valeur la richesse de l'Ontario, sa diversité et ses cultures, et laisseront un héritage durable.

Les Jeux représentent le plus grand événement multisports d'envergure internationale, et ils auront deux fois l'ampleur des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

Dialogue pour renforcer la dualité linguistique

Le Commissariat considère la tenue des Jeux comme une excellente occasion de promouvoir la dualité linguistique, une composante essentielle de l'identité canadienne et ontarienne. Il y voit également l'occasion de souligner le 400e anniversaire du séjour de Samuel de Champlain et de la présence francophone en Ontario en mettant en évidence la riche contribution de la communauté franco-ontarienne à la société d'aujourd'hui.

« Le comité d'organisation de TO2015 est déterminé à susciter la participation des communautés francophones de tout le pays, y compris les Franco-Ontariens, à la planification et à l'organisation, dans les deux langues officielles, des meilleurs Jeux panaméricains et parapanaméricains de toute l'histoire. Les Jeux cherchent avant tout à jeter des ponts et à servir de trait d'union entre les communautés ainsi qu'à valoriser la diversité. En ce sens, l'accessibilité linguistique favorise l'inclusion et permet à tous les visiteurs de jouir au maximum des Jeux. »

Saäd Rafi, directeur général,
Jeux panaméricains et parapanaméricains de TO2015

Une collaboration a été entamée en 2013 entre le Commissariat et son homologue fédéral, le Commissariat aux langues officielles du Canada, dans un dialogue avec TO2015. Cette conversation visait à faire en sorte que tous les services reliés à l'événement soient offerts au public en français et en anglais avant, pendant et après les Jeux. La collaboration vise aussi à ce que la communauté francophone soit incluse dans cette manifestation sportive et que ses besoins soient pris en compte à tous les égards.

Quelques mois plus tard, en novembre 2014, les deux Commissariats et le directeur général de TO2015 ont signé un protocole d'entente[24] sur le caractère bilingue des Jeux et leur reflet de la dualité linguistique canadienne et ontarienne, qui inclut un processus de traitement des plaintes.

Déjà, le Commissariat a reçu une plainte concernant le manque de services en français dans le processus d'entrevues de sélection aux postes de bénévoles pour les Jeux. Le tout s'est soldé de façon satisfaisante menant même à des engagements de TO2015.

Le protocole fera l'objet d'un examen dans les six mois suivant son entrée en vigueur, donc à l'été 2015, afin de faire le point sur les résultats obtenus.

Élections Ontario

Le Commissariat a ratifié son deuxième protocole d'entente[25] avec Élections Ontario en 2014, année d'élections provinciales. Dans les jours suivants le 12 juin 2014, le Commissariat a reçu des plaintes au sujet de documentation unilingue en anglais, de cartes d'avis d'enregistrement sans accent sur les noms d'électeurs, ainsi que d'un manque de services en français dans les bureaux de scrutin un peu partout dans la province.

Ces dernières élections rappellent que rien n'est parfait. En effet, le Commissariat avait travaillé en aval avec Élections Ontario lors des dernières élections générales de 2011 pour s'assurer que tout serait en place pour que les francophones puissent voter en français. Il importe qu'Élections Ontario s'applique à améliorer les services en français, qu'il s'agisse de la correspondance avec l'électeur ou des différents formulaires, des services offerts dans les bureaux de scrutin, sur le site Web, dans les médias sociaux, du service téléphonique, etc.

Rappel

- **Affiches, outils et autres documents destinés aux électeurs ainsi que toutes les ressources de formation du personnel dans les bureaux de vote disponibles en français et en anglais.**
- **Maintien des efforts de formation du personnel des élections.**
- **Sensibilisation des travailleurs temporaires et des bénévoles en matière de service à la clientèle de qualité, en français.**

[24] Pour plus de détails : http://csfontario.ca/fr/articles/5217 (page consultée en mai 2015).

[25] Pour plus de détails : http://csfontario.ca/fr/articles/4924 (page consultée en mai 2015).

Élections Ontario a donc pris ces nouvelles plaintes sur les services en français très au sérieux. Après vérifications et enquête, il appert que certaines informations sur la carte d'avis d'enregistrement des électeurs sont entrées manuellement par les bureaux des directeurs de scrutin de chaque circonscription. Cette méthode risque d'engendrer des erreurs typographiques ou des inexactitudes dans la saisie de données importantes sur les électeurs.

L'organisme s'est excusé de cette omission et s'est engagé auprès du Commissariat à mettre à jour ses instructions destinées aux directeurs du scrutin et à leur personnel temporaire afin de renforcer la nécessité d'insérer les accents français au système. Il est clair pour les deux parties que les citoyens francophones doivent participer sans entraves au processus électoral.

Élections Ontario s'est d'ailleurs engagé à déployer les efforts qui s'imposent pour trouver du personnel électoral bilingue en vue des prochaines élections provinciales de 2018. Cela dit, la communauté doit faire sa part. Les membres de la communauté sont invités à s'engager et à faire partie de la solution en posant leur candidature à un des postes de fonctionnaires électoraux aux prochaines élections générales et partielles. À cet égard, le Commissariat est heureux de souligner que les efforts ont porté leurs fruits puisqu'aucune plainte ne lui a été acheminée suite aux plus récentes élections partielles de Sudbury en février 2015. Touchons du bois.

ENJEUX À SURVEILLER

Services aux parents d'enfants dyslexiques

Le Commissariat a été interpellé en 2014 au sujet des services en français offerts aux parents d'enfants dyslexiques ou ayant un autre trouble d'apprentissage. Cette question relève du ministère de l'Éducation, avec qui le Commissariat a déjà entamé un riche dialogue. Jusqu'ici, les démarches permettent une meilleure compréhension des enjeux qui, au final, affectent les enfants francophones dyslexiques.

En Ontario, il y a deux organismes dans ce domaine : la Learning Disabilities Association of Ontario (LDAO), qui offre des services et des ressources aux personnes ayant des troubles d'apprentissage, qu'il s'agisse d'enfants, de parents, d'enseignants ou de professionnels du milieu, et l'Association francophone de parents d'enfants dyslexiques ou ayant tout autre trouble d'apprentissage (AFPED+). Ce service d'appui offre son soutien aux parents francophones de l'Ontario ayant un enfant qui éprouve des troubles d'apprentissage. Ces deux associations sont sans but lucratif. La question du financement devient donc incontournable quand il s'agit de répondre aux besoins des parents d'enfants francophones ayant des troubles d'apprentissage ou atteints de dyslexie. Ainsi, le Commissariat se demande si le ministère de l'Éducation, de par son appui à LDAO, s'assure d'appuyer les parents francophones comme il se doit.

Le Commissariat entend donc garder un œil sur ce dossier tout en maintenant le fructueux dialogue avec le ministère.

Formation professionnelle

La santé et sécurité en milieu de travail est un vaste domaine en Ontario. De nombreux intervenants des secteurs public et privé, y compris la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le ministère du Travail, offrent de la formation en santé et sécurité. Des organismes à but non lucratif offrent notamment cette formation aux employeurs et aux employés. Des plaignants rapportent que certains organismes n'ont plus de formateurs francophones pour offrir la formation en santé et sécurité.

Le ministère du Travail et la CSPAAT ont bel et bien des obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*, mais les organismes sans but lucratif n'y sont pas assujettis, pas plus qu'au Règlement 284/11, selon le ministère. Le Commissariat reconnaît que le ministère est au fait de ses responsabilités conformément à la *Loi*. Mais lorsqu'il est question d'organismes sans but lucratif, il maintient qu'il est important que les francophones aient droit aux mêmes ressources et à la même formation que les anglophones. Le Commissariat ne partage tout de même pas l'analyse ni l'interprétation étroite que fait le ministère de ses obligations. Le Commissariat souhaite donc aborder cette question avec le ministère et n'exclut pas la tenue d'une enquête officielle sur le sujet.

Hôpital général de Penetanguishene

En novembre dernier, le Commissariat a déclenché une enquête[26] concernant la fermeture annoncée de l'Hôpital général de Penetanguishene, un organisme dont certains services sont partiellement désignés. Même s'ils sont protégés par la *Loi sur les services en français (LSF)*, une loi quasi constitutionnelle, ces services sont actuellement menacés, sans que la loi soit correctement observée.

Dans son enquête, le commissaire se penchera sur la planification, le processus et les consultations publiques qui ont eu lieu avant qu'on décide de fermer cet hôpital partiellement désigné. Cette enquête du commissaire vise l'Office des affaires francophones, qui est chargé de gérer le processus de révocation de la désignation d'un organisme offrant des services publics, ou de modifier un règlement qui désigne un organisme offrant des services publics de manière à exclure ou à soustraire un service de la portée de la désignation. L'enquête visera également le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, qui supervisent la prestation de soins de santé dans la région.

Centre Jules-Léger

Depuis plusieurs années, la question de la gouvernance du Centre Jules-Léger soulève les passions et suscite plusieurs questionnements, notamment auprès des clients de ce centre et de leurs parents. Il va sans dire que les clients de ce centre, que ce soit les élèves francophones en difficulté grave d'apprentissage ou les élèves sourds, malentendants, aveugles, ayant une basse vision ou sourds aveugles francophones de l'Ontario font certainement partie de cette population des plus vulnérables.

Le Commissariat est en train d'analyser les implications et les problématiques liées à la question de la gouvernance du Centre, et plusieurs consultations ont été tenues avec les parents d'élèves, les enseignants, le personnel et les membres de la direction à Ottawa à l'automne 2014. L'analyse des divers modèles de gouvernance nécessite aussi une attention toute particulière pour l'assurance de la qualité de l'éducation à l'intention des élèves francophones en difficulté atteints de surdité, de cécité ou de surdicécité, et des élèves francophones ayant des troubles d'apprentissage graves. Le Commissariat a bon espoir de rendre public son rapport d'enquête final à l'été 2015.

Suivi de l'enquête sur les écoles du Grand Toronto

Comme l'a constaté le Commissariat dans son rapport d'enquête[27], alors que la demande de programmes d'éducation en langue française continue d'augmenter, certains conseils scolaires publics de langue anglaise du Grand Toronto, particulièrement le Toronto District School Board, affichaient — et continuent d'afficher — une baisse du nombre d'inscriptions, d'où un excédent de locaux scolaires qui pourraient être mis à contribution. Dans ce contexte, le Commissariat compte faire un suivi de cette enquête au cours de la prochaine année.

Ville d'Ottawa

Dans son dernier budget préliminaire, la ville d'Ottawa a publié un document unilingue en anglais prétextant qu'il était « beaucoup trop volumineux » pour être traduit en français alors que le public, y compris les francophones, était amené à se prononcer sur un tel document. Un manquement d'autant plus intrigant lorsqu'on sait que la ville dispose d'une Politique de bilinguisme[28] et du Règlement Nº 2001 – 170[29] qui accordent les mêmes droits, statuts et privilèges aux deux groupes de langues officielles qui composent sa population, et établissent un cadre connexe. Une situation qui a donc poussé le commissaire aux services en français à lancer une enquête sur le processus d'adoption et de communication du budget au sein de la ville d'Ottawa en vertu de ses responsabilités et obligations juridiques.

Direction Ontario

Le conseil d'administration de Direction Ontario a décidé de mettre fin à ses activités en mars dernier. Son mandat portait sur la promotion du tourisme en français en Ontario. Il avait d'ailleurs lancé récemment une initiative afin d'accroître le nombre de visiteurs francophones. Le Commissariat se dit inquiet et déçu de cette disparition d'un organisme clé dans le paysage francophone. Il compte sur le gouvernement pour faire le suivi à ce sujet.

---

[26] Pour plus de détails : http://csfontario.ca/fr/articles/5172 (page publiée en mai 2015).

[27] Commissariat aux services en français, *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*, Rapport d'enquête, Toronto, 2011.

[28] Disponible en ligne : http://ottawa.ca/fr/hotel-de-ville/votre-administration-municipale/politiques-et-administration/politique-de-bilinguisme (page consultée en mai 2015).

[29] Disponible en ligne : http://ottawa.ca/fr/residents/reglements-licences-et-permis/reglements/bilinguisme-reglement-ndeg-2001-170 (page consultée en mai 2015).

QUELQUES BONS COUPS

Dans ce rapport, le commissaire poursuit la tradition de souligner les pratiques exemplaires, les initiatives encourageantes et l'innovation au sein des ministères et organismes gouvernementaux dans la prestation des services en français.

Pratiques exemplaires

Le commissaire a opté pour des pratiques exemplaires parce qu'elles ont été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne, ou parce qu'elles ont permis d'améliorer de façon concrète la vitalité des populations francophones désavantagées.

Signature d'une déclaration portant sur la francophonie canadienne par l'Ontario et le Québec

En 2014-2015, l'Ontario et le Québec ont convenu de poursuivre les réunions conjointes de leurs conseils des ministres afin de discuter des questions d'importance pour la région centrale du Canada et développer davantage leur relation de collaboration. La quatrième réunion conjointe des conseils des ministres des deux provinces a eu lieu à Toronto le 21 novembre 2014. Dans le cadre de cette réunion, l'Office des affaires francophones a travaillé de près avec le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes du Québec afin de produire la Déclaration portant sur la francophonie canadienne[30]. En vertu de cette déclaration, l'Ontario et le Québec se sont engagés à travailler conjointement en matière de francophonie canadienne, notamment en :

- saisissant l'occasion des célébrations de 400 ans de présence française en Ontario et les différents événements devant mener au 150e anniversaire de la Confédération;
- demandant au gouvernement fédéral d'agir rapidement en matière d'immigration francophone;
- pressant le gouvernement fédéral d'appuyer la Société Radio-Canada dans la réalisation de son mandat;
- favorisant les échanges entre les jeunes Ontariens francophones et ceux provenant des classes d'immersion française et les jeunes Québécois;
- encourageant l'offre active de services en français afin d'accroître l'espace francophone au pays.

Intégration rapide des services en français du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Le Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE) est un nouveau système de gestion de cas qui remplace six types de systèmes de gestion de cas et uniformise les processus opérationnels dans le secteur de la protection de l'enfance. Ce nouveau système vise à accroître la sécurité des enfants, à améliorer la gestion des sociétés d'aide à l'enfance et la vue d'ensemble du ministère grâce à des données fiables, comparables et ponctuelles, et à réduire leur fardeau administratif.

On a également révisé le libellé du formulaire de demande pour s'assurer d'utiliser la terminologie propre au secteur de la protection de l'enfance en Ontario, et ce dans les deux langues. Les utilisateurs peuvent basculer entre les écrans en anglais et en français. Les documents de formation, incluant le curriculum et les simulations par ordinateur, seront également fournis en français s'il y a lieu.

Amélioration de la prestation des services de l'Union des cultivateurs franco-ontariens (UCFO)

Le personnel du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales a travaillé avec Agricorp et l'UCFO pour déterminer le meilleur moyen d'aider l'UCFO à identifier les agriculteurs francophones pour mieux les servir. À la suite de cette démarche, l'information sur l'UCFO et ses services a été intégrée à la trousse de renouvellement de l'inscription des entreprises agricoles (IEA) envoyée chaque année par Agricorp. Le ministère a également commencé à fournir les coordonnées commerciales des clients francophones inscrits dans la base de données du programme IEA à l'UCFO. Agricorp continue de chercher des façons d'aider l'UCFO à atteindre son objectif.

[30] **Disponible en ligne :** http://news.ontario.ca/opo/fr/2014/11/declaration-portant-sur-la-francophonie-canadienne.html **(page consultée en mai 2015).**

Stratégie du ministère des Transports pour des panneaux à messages variables bilingues

Le 20 janvier 2015, le ministre des Transports a annoncé une stratégie d'implantation de panneaux à messages variables (PMV) bilingues dans toutes les régions de la province visées par la *Loi sur les services en français*. Pourquoi le ministère n'a-t-il pas pu ajouter des messages en français à ces panneaux avant? Cela semble plutôt simple, mais dans les faits, le personnel du ministère et des consultants ont travaillé sans relâche pendant des années à la mise en œuvre de la stratégie.

Le projet, qui s'est déroulé de 2004 à 2015, a comporté plusieurs étapes : modification du logiciel de contrôle central de la signalisation routière, production d'un rapport final, approbation de la bibliothèque de pictogrammes, obtention de fonds du gouvernement fédéral pour la campagne d'éducation, élaboration d'une politique sur les PMV et la publicité au sein des organismes de transport et de transport en commun du gouvernement, des firmes d'experts-conseils, des fournisseurs de l'industrie et des développeurs de logiciels pour faire connaître l'étude.

En combinant les pratiques exemplaires du monde entier avec la recherche régionale et les observations de la population, le ministère a pu créer des panneaux de signalisation conçus pour les conducteurs de l'Ontario. Il s'agit du premier plan de signalisation bilingue utilisant des images conçues et mises en œuvre à l'échelle provinciale au Canada.

Séances d'échange de connaissances et de réseautage

À l'automne 2014, la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario a tenu un engagement pris dans le cadre de son Plan d'action contre la violence à caractère sexuel et tenu une série de réunions avec des fournisseurs de services locaux pour créer des liens et solidifier la collaboration. La Direction générale a organisé des séances d'échange de connaissances et de réseautage en vue d'établir une collaboration pour contrer la violence à caractère sexuel à Toronto, Timmins, Thunder Bay et Orléans. Les séances ont réuni des fournisseurs de services et d'autres professionnels œuvrant dans divers secteurs et visaient à favoriser le réseautage et la communication d'information sur des initiatives et programmes novateurs, ainsi qu'à explorer des façons d'instaurer des approches plus collaboratives et inclusives pour prévenir et combattre la violence sexuelle.

Avec ses partenaires locaux, la Direction générale a cherché des façons de faciliter la participation des fournisseurs de services aux séances, notamment en évaluant la meilleure façon d'intégrer le français et l'anglais aux séances, par exemple en faisant appel à des animateurs bilingues, en utilisant des documents rédigés dans les deux langues et en offrant un service d'interprétation consécutive et simultanée. Résultat : les participants ont bien apprécié la possibilité d'intervenir dans la langue officielle de leur choix dans le cadre des groupes de discussion, des séances en petit groupe et des comptes rendus.

Élargir l'espace francophone - Le programme L'Essentiel des mines

À l'été 2014, le Collège Boréal a offert une formation de 12 semaines à des élèves des Premières nations, métis et inuits (PNMI) d'écoles secondaires de langue française du Nord de la province qui souhaitent intégrer le marché du travail après leurs études secondaires ou qui désirent poursuivre leurs études postsecondaires. Le programme *L'Essentiel des mines*, offert pour la première fois en français au Canada, est le fruit du travail des agents de l'initiative Élargir l'espace francophone qui ont œuvré à la création d'un partenariat entre le Comité directeur Destination réussite – Volet 1 pour la région du Nord, la Nation métisse de l'Ontario et le Conseil des ressources humaines de l'industrie minière (RHIM).

Le programme vise à enseigner des compétences au moyen de formation pratique, d'outils, de documents et de situations propres au secteur, le tout en mettant en évidence les particularités de la culture et des peuples autochtones. Le programme combine deux approches pour renforcer l'apprentissage :

- la formation en classe sur les compétences essentielles et les tâches préparatoires non techniques jugées nécessaires par l'industrie pour décrocher un emploi de premier échelon;
- des activités visant à faire découvrir l'industrie : visites sur les sites, exercices pratiques, conférences et reconnaissance professionnelle, selon ce que déterminent l'établissement de formation et ses partenaires.

Initiatives encourageantes

Les initiatives encourageantes retenues par le commissaire ont été choisies parce qu'elles ont contribué à maintenir des services de qualité en français ou parce qu'elles se sont démarquées par des résultats supérieurs à la simple conformité aux normes imposées par la *Loi*. Les initiatives suivantes sont détaillées dans la version interactive de ce rapport.

- Stratégie de recrutement de ressources humaines pour la prestation de services sociaux en français à Hamilton/Niagara (MSSC/MSEJ)
- Jeux panaméricains/parapanaméricains –Affiches et panneaux routiers
- Santé mentale et toxicomanie – Continuum francophone – RLISS du Centre-Est, du Centre et du Centre-Toronto
- Formation sur les compétences culturelles pour la prestation de services en français – RLISS du Centre-Toronto
- Premiers soins en santé mentale pour les personnes âgées francophones - RLISS de Mississauga Halton
- Développement d'une capacité bilingue – RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant
- Élargir l'espace francophone – Trousse d'information sur l'éducation en langue française intitulée Un monde de possibilités
- Programme Perspectives d'emploi d'été (RHOntario) : 191 étudiants embauchés au sein de la FPO à des postes bilingues (anglais-français) en 2014
- Division des services aux tribunaux – Services en français du Réseau intégré d'information sur les infractions (ICON)

Mentions honorables

Les mentions honorables soulignent le leadership exercé par des ministères et organismes gouvernementaux pour favoriser une plus grande offre de services de qualité en français. Chacune de ces initiatives fera l'objet d'un billet de blogue du commissaire au cours de l'année à venir.

- Commémoration du 400e anniversaire de la présence française en Ontario
- Violence Against Women Report on the Summit (États généraux Action ontarienne contre la violence faite aux femmes)
- Partenariats régionaux en éducation et formation des adultes francophones
- Consortium Avantage Ontario – Stratégie internationale pour l'éducation postsecondaire en langue française en Ontario
- Ontario Power Authority and Independent Electricity System Operator Merger
- Compte Twitter en français @Ontario511
- Examen des normes communes de services mis de l'avant par le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique
- Élargir l'espace francophone – Camps d'été en français au Centre Harbourfront de Toronto

BUDGET

Dépenses prévues pour 2014/2015

Total des salaires et avantages sociaux	**725 300$**
Total des dépenses de fonctionnement	**462 500$**
TOTAL	**1 187 800$**

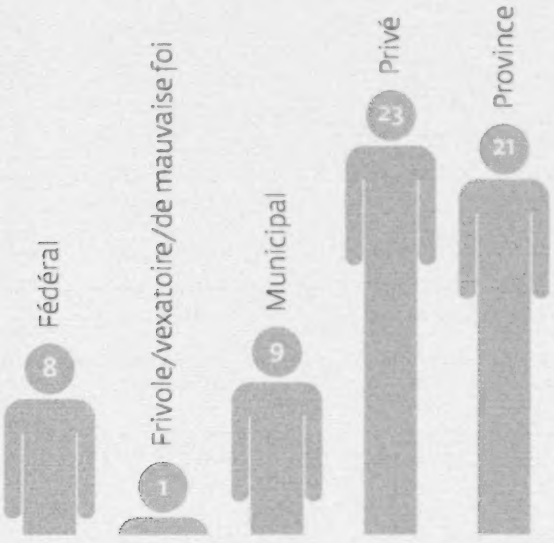
STATISTIQUES SUR LES PLAINTES

Plus d'une plainte par jour en 2014-2015

Durant l'exercice financier 2014-2015, le Commissariat a reçu 379 plaintes. Cet exercice s'est traduit par le lancement de deux enquêtes formelles, en plus de la réception d'un grand nombre de plaintes sur des problématiques diversifiées, que ce soit l'absence totale de services en français à un comptoir, des manquements en matière de formation en français ou des services non équivalents ou de qualité inadéquate.

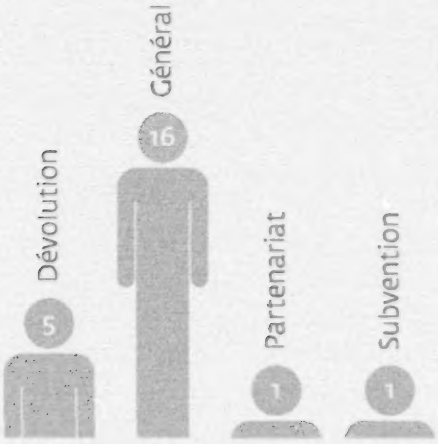
Répartition géographique des plaintes 2014-2015

62
Plaintes non recevables



9
Impact mineur

23
Autres types de plaintes****



285
Nombre de plaintes recevables par institution visée

19 Assemblée législative*
4 Bureau du Conseil des ministres
2 Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international
23 Ministère de l'Éducation
5 Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique
18 Ministère des Finances
7 Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
29 Ministère du Procureur général
7 Ministère des Richesses naturelles et des Forêts
66 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
9 Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels
8 Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse
19 Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
10 Ministère des Services sociaux et communautaires
19 Ministère des Transports
18 Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport
4 Ministère du Travail
10 Municipalités**
8 Organismes désignés***

* Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

** Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.

*** Il s'agit ici des plaintes visant les organismes et établissements désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

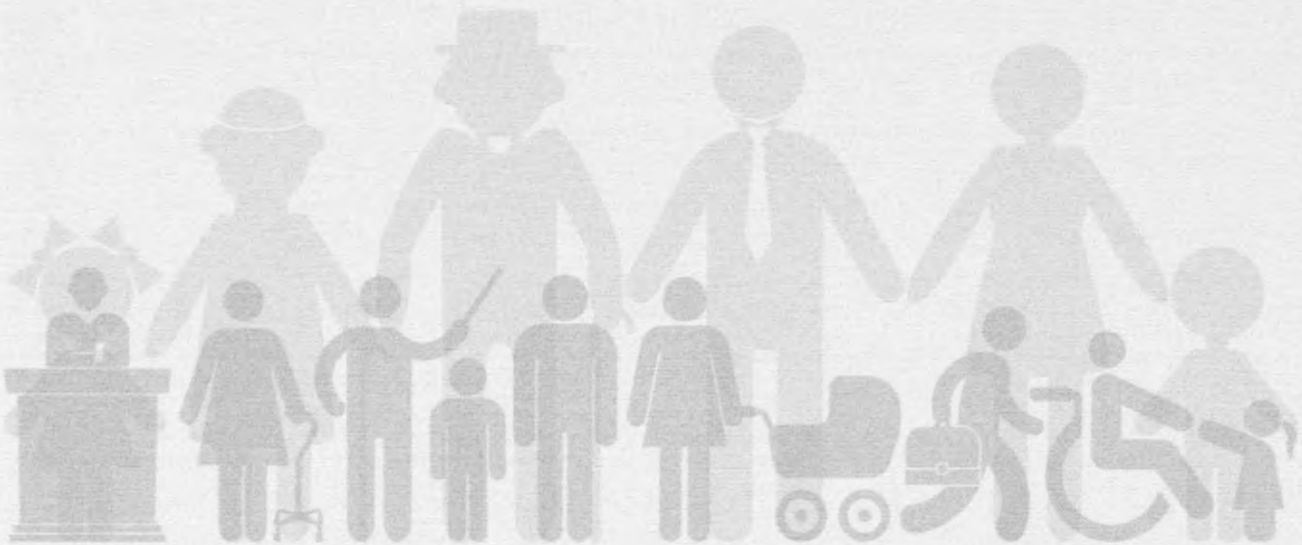
**** Ces plaintes se situent dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

CONCLUSION

Cette année, le Commissariat a choisi de mettre de l'avant ses secteurs identifiés comme prioritaires à l'aide de plaintes qui ne peuvent être passées sous silence. Certaines de ces plaintes démontrent à elles seules plusieurs problèmes de nature systémique que le Commissariat s'évertue à dénoncer depuis huit ans. La santé, la jeunesse, la justice, la population âgée et l'immigration regroupent à eux seuls les cas les plus complexes et méconnus. Cette année, la parole fut à eux ainsi qu'à ceux qui ne vont jamais se plaindre, même en situation vulnérable. Il s'agissait aussi de mettre en lumière le fait qu'ils ne vont jamais réclamer le respect de leur droit. Ceux qui osent le faire demeurent très peu nombreux et ne constituent malheureusement pas la voix de la majorité.

Le commissaire a été plus que clair et ferme à cet égard. Il n'y a que des coûts additionnels à des ratés en matière de services en français. C'est d'ailleurs plus particulièrement le cas dans le secteur de la santé. Et comme il s'agit du plus grand secteur public, il y a urgence d'agir. À la vitesse à laquelle la population vieillit, et considérant que la population francophone est plus âgée que la population totale de l'Ontario, le gouvernement doit faire de la santé une priorité. C'est sa responsabilité.

Dans le même ordre d'idées, le commissaire s'est dit très satisfait de la conclusion de trois partenariats clés visant notamment le partage de responsabilités. Une entente avec le Barreau du Haut-Canada a permis de cibler le traitement partagé des plaintes sur l'offre de services en français. La ratification du second protocole d'entente avec Élections Ontario a renforcé l'engagement de cet organisme à prévoir du personnel bilingue pour des élections générales ou partielles, pour permettre aux citoyens francophones de participer sans entrave au processus électoral. Enfin, le protocole d'entente sur le caractère bilingue des Jeux de TO2015 reflète la dualité linguistique canadienne et ontarienne, et prévoit un processus de traitement des plaintes.

En plus des Jeux de TO2015, 2015 est une année de célébration des 400 ans de présence française en Ontario. D'autant plus, 2016 sera l'occasion de célébrer le 30e anniversaire de la *Loi sur les services en français*. Dans ce contexte, le commissaire en profite pour rappeler que tous ces efforts et ces gains collectifs qui bâtissent la francophonie demeurent encore fragiles. Le gouvernement doit, sur le plan humain et donc fortement individuel comme les plaintes l'ont illustré cette année, offrir des services auxquels les citoyens ont droit, en temps opportun et de qualité.

Laisser tomber un citoyen dans sa quête de services en français, surtout si cette personne se trouve en situation de vulnérabilité, c'est aussi laisser tomber l'ensemble de la communauté, la province et son pays. L'Ontario est un leader au pays. Il faut agir comme tel en cette année charnière où les projecteurs se tournent vers la province.